

Trabajo Fin de Máster

Título del trabajo:

El turismo sostenible como oportunidad de desarrollo
socioeconómico para los habitantes del municipio de Mocoa
(Departamento del Putumayo, Colombia).

Autor/

Oscar Daniel Zambrano Samboni

Directora

María Victoria Sanagustín Fons

Facultad de Empresa y Gestión Pública / Universidad de Zaragoza

Curso 2018-2019

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	7
1. INTRODUCCIÓN	8
2. OBJETIVOS	10
2.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	10
2.2. OBJETIVO GENERAL	10
2.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
3. JUSTIFICACIÓN.....	11
4. METODOLOGÍA.....	14
5. MARCO TEÓRICO.....	18
6. DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO GENERAL A NIVEL DEL DEPARTAMENTO DE PUTUMAYO SOBRE EL SECTOR TURISMO.....	22
6.1. Ubicación y características del Territorio	22
6.2. Población del departamento de Putumayo	24
6.3. Economía del Territorio-departamento de Putumayo	25
6.4. Análisis PESTEL del departamento de Putumayo	26
7. DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DEL TURISMO EN EL MUNICIPIO DE MOCOA DEPARTAMENTO DE PUTUMAYO	28
7.1. Características de ubicación y uso de suelos del municipio de Mocoa.....	28
7.2. Descripción de la población del municipio de Mocoa	30
7.3. Infraestructura y equipamientos de servicios básicos del municipio de Mocoa	31
7.4. Accesibilidad al municipio de Mocoa	33
7.5. Organismos de gestión del turismo en el territorio	35
7.6. Los servicios turísticos en el municipio de Mocoa	36
7.7. Oferta turística del municipio de Mocoa.....	42
7.8. Paquetes turísticos y actividades ofrecidos por agencias de viajes y agencias operadoras turísticas del municipio de Mocoa.....	46
7.9. Percepción de agentes políticos, técnicos y empresarios del sector turístico del municipio de Mocoa.....	47
7.10. Perfil del turista que recibe el municipio de Mocoa	53
7.11. Análisis DAFO del turismo en el municipio de Mocoa	58

8. PROPUESTAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN PARA POTENCIAR EL TURISMO SOSTENIBLE EN EL MUNICIPIO DE MOCOA	60
9. CONCLUSIONES	67
10. BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS.....	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diagrama Gantt.....	15
Tabla 2. Estadísticas Departamento de Putumayo del sector Turismo	26
Tabla 3. Valoración Análisis PESTEL Turismo en Putumayo - Colombia.....	27
Tabla 4. Six As Framework for the analysis of tourism destinations	28
Tabla 5. Cobertura de uso del suelo en el municipio de Mocoa	30
Tabla 6. Caracterización de la Población Mocoa (edad, sexo, localización) 2018.....	30
Tabla 7. Accesibilidad al municipio de Mocoa.....	34
Tabla 8. Características de Aeropuertos cercanos a Mocoa.....	34
Tabla 9. Composición empresarial departamento de Putumayo año 2018	37
Tabla 10. Disponibilidad de alojamientos y hospedajes en el municipio de Mocoa (con y sin RNT) ...	38
Tabla 11. Otros datos de interés sobre los alojamientos del municipio de Mocoa	39
Tabla 12. Agentes prestadores de servicios turísticos.....	39
Tabla 13. Establecimientos de servicio de comida y bebidas	40
Tabla 14. Otros equipamientos relacionados al sector turístico del municipio de Mocoa.....	40
Tabla 15. Resumen inventario de recursos y atractivos turísticos en el municipio de Mocoa	43
Tabla 16. Paquetes turísticos en el municipio de Mocoa	46
Tabla 17. Ficha de investigación.....	53
Tabla 18. Motivo de la visita al municipio de Mocoa	55
Tabla 19. Lugares turísticos visitados por los turistas en el municipio de Mocoa	56
Tabla 20. Actividades realizadas por los turistas en el municipio de Mocoa	56
Tabla 21. Grado de satisfacción de los turistas respecto a los servicios turísticos del municipio de Mocoa	57
Tabla 22. Recomendaciones de los turistas que visitaron el municipio de Mocoa.....	58
Tabla 23. Pilar N° 1. Planificación y gestión del turismo en el municipio de Mocoa	60
Tabla 24. Pilar N° 2 Capital Humano de Turismo en el municipio de Mocoa	61
Tabla 25. Pilar N° 3 Fortalecimiento Empresarial en el municipio de Mocoa	62
Tabla 26. Pilar N° 4 Investigación y creación de productos turísticos del municipio de Mocoa	63
Tabla 27. Pilar N° 5 Promoción y Marketing del turismo en el municipio de Mocoa	64
Tabla 28. Pilar N° 6 Infraestructura y servicios turísticos del municipio de Mocoa	65
Tabla 29. Distribución de recursos por sector en el departamento de Putumayo 2018	78
Tabla 30. Clasificación de Amenazas para los trece municipios del departamento de Putumayo	83

Tabla 31. Identificación de Agentes entrevistados	168
Tabla 32. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) del turismo en el municipio de Mocoa Putumayo	213
Tabla 33. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) del turismo en el municipio de Mocoa Putumayo	215
Tabla 34. Matriz DAFO del turismo en el municipio de Mocoa Putumayo	216

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Participación en el PIB Departamental de Hoteles, restaurantes, bares y similares	26
Gráfico 2. Proceso para la elaboración del inventario de recursos y atractivos turísticos del municipio de Mocoa.....	42
Gráfico 3. Porcentaje de representatividad del total de los recursos y atractivos turísticos del municipio de Mocoa.....	44
Gráfico 4. Procedimiento para el análisis de datos cualitativos.....	48
Gráfico 5. Generación de empleo sector turismo 2007 - 2017	80
Gráfico 6. Legislación o Normatividad Turística Colombiana.....	84
Gráfico 7. Ranking de informalidad departamento de Putumayo - Vigencia 2018	85
Gráfico 8. Patrimonio Cultural (%) en el municipio de Mocoa.....	161
Gráfico 9. Sitios Naturales (%) en el municipio de Mocoa	164

INDICE DE MAPAS

Mapa 1. Ubicación Geográfica del Departamento de Putumayo	23
Mapa 2. División Territorial Municipio de Mocoa.....	29
Mapa 3. Trayectorias terrestres desde algunas ciudades principales de Colombia hasta Mocoa	35

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Factores que condicionan la sustentabilidad del sistema turístico	19
---	----

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Debilidades del turismo en el municipio de Mocoa	59
Figura 2. Fortalezas del turismo en el municipio de Mocoa.....	59
Figura 3. Amenazas del turismo en el municipio de Mocoa.....	59

Figura 4. Oportunidades del turismo en el municipio de Mocoa.....	60
Figura 5. Procedimiento para desarrollar la Matriz MEFI.....	213

INDICE DE ANEXOS

Anexo I. Análisis PESTEL del departamento de Putumayo.....	77
Anexo II. Inventario de los servicios turísticos del municipio de Mocoa (Elaboración Propia con datos obtenidos en campo y suministrados por la Cámara Comercio).....	87
Anexo III. Mapa de servicios turísticos del municipio de Mocoa (Fuente: Elaboración Propia).....	102
Anexo IV. Inventario de Recursos y Atractivos Turísticos del municipio de Mocoa (Elaboración Propia)	103
Anexo V. Análisis de recursos y atractivos turísticos del municipio de Mocoa.....	161
Anexo VI. Mapa de Recursos y Atractivos Turísticos del municipio de Mocoa (Fuente: Elaboración propia)	166
Anexo VII. Guion de entrevista Semiestructurada sobre turismo en Mocoa Putumayo	167
Anexo VIII. Transcripción de entrevistas	168
Anexo IX. Tablas de codificación para Análisis de entrevistas (Elaboración Propia)	189
Anexo X. Formato de Encuesta codificada (Fuente: Elaboración Propia)	195
Anexo XI. Encuestas desarrolladas y codificadas (Fuente: Elaboración Propia)	199
Anexo XII. Tablas de SPSS para análisis del perfil del turista que visita el municipio de Mocoa	200
Anexo XIII. Encuestas desarrolladas (originales).....	212
Anexo XIV. Matriz MEFI y MEFE del turismo en el municipio de Mocoa.	213

RESUMEN

El turismo en el municipio de Mocoa es un tema en auge y ha existido la necesidad de incursionar en él mediante la elaboración de un diagnóstico departamental y municipal que permitieron estructurar un conjunto de estrategias planteadas desde la sostenibilidad. Para ello, se utilizaron diferentes técnicas y herramientas de recolección y análisis de datos e información, como las encuestas para identificar el perfil del turista, conociendo así ¿quién nos visita?, sus motivaciones y su nivel de satisfacción; la entrevista a agentes políticos, técnicos y empresarios del territorio, obteniendo percepciones de diferente índole, en su mayoría optimistas sobre el potencial que tiene el municipio para desarrollar este sector, pese a las debilidades que hay; la elaboración de un inventario de recursos y atractivos turísticos en el que se identificaron 55 elementos clasificados como patrimonio cultural y sitios naturales; así como la identificación y análisis de los tipos de servicios turísticos, que complementan la cadena de valor para ofrecer y garantizar productos y servicios de calidad. El análisis para generar un turismo sostenible permitió plantear seis pilares de actuación estratégicos, en Planificación y Gestión, Capital Humano, Fortalecimiento Empresarial, Investigación y Creación de Productos turísticos, Promoción y Marketing, e Infraestructura y Servicios.

Palabras Claves: *turismo, sostenible, inventario, diagnóstico, turista, estrategia.*

Abstract.

Tourism in the municipality of Mocoa is a booming issue and there has been a need to venture into it by developing a departmental and municipal diagnosis that allowed structuring a set of strategies proposed from sustainability. For this, different techniques and tools for collecting and analyzing data and information were used, such as surveys to identify the profile of the tourist, thus knowing who visits us, their motivations and their level of satisfaction; the interview with political agents, technicians and businessmen of the territory, obtaining perceptions of different kinds, mostly optimistic about the potential of the municipality to develop this sector, despite the weaknesses; the preparation of an inventory of resources and tourist attractions in which 55 elements classified as cultural heritage and natural sites were identified; as well as the identification and analysis of the types of tourist services, which complement the value chain to offer and guarantee quality products and services. The analysis to generate sustainable tourism allowed us to propose six strategic action pillars, in Planning and Management, Human Capital, Business Strengthening, Research and Creation of Tourism Products, Promotion and Marketing, and Infrastructure and Services.

Keywords: *tourism, sustainable, inventory, diagnosis, tourist, strategy.*

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de fin de máster se fundamenta en la oportunidad que me ha proporcionado el Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo de la Universidad de Zaragoza para llevar a cabo unas prácticas profesionales en el entorno turístico en Colombia, concretamente en la Oficina de Unidad de Planeación, Gestión y Evaluación, Dependencia Secretaría de Agricultura, Medio Ambiente y Turismo de la Alcaldía del municipio de Mocoa, departamento de Putumayo. De tal forma que no solamente se me han proporcionado las herramientas necesarias y suficientes para complementar mi formación profesional en el ámbito de la dirección del turismo, sino que también se me abren oportunidades para poder establecer líneas estratégicas de planificación del turismo en una zona concreta de mi país; se trata de Mocoa, la ciudad en la que habito, ubicada en el Departamento de Putumayo al suroeste de Colombia, en la región Amazónica.

Precisamente, para llevar a cabo la planificación del turismo en el municipio de Mocoa, he planteado un diagnóstico previo a modo de observatorio turístico, para conocer la realidad del mismo de manera transversal en este momento concreto, una descripción de todo tipo de recursos y además, el perfil de los visitantes de la zona; además, con los datos obtenidos se establecerán líneas de trabajo y futuras estrategias para mejorar la oferta existente. De aquí que cada uno de los objetivos planteados, están pensados para abordarse no solamente desde lo teórico, sino también desde un trabajo de investigación realizado en el territorio, de tal forma que la información que resulte de este trabajo de fin de Máster sea de utilidad para la planificación del turismo en dicho municipio, y sirva de ejemplo para poder replicarse en otros municipios del departamento de Putumayo.

El primer objetivo específico está orientado hacia la elaboración de un diagnóstico del turismo a nivel del departamento de Putumayo, en donde se hace una contextualización del territorio, su ubicación, población, los diferentes aspectos sociales, económicos, políticos, tecnológicos, ambientales o ecológicos y legales, y finalmente se realiza un análisis PESTEL para poder identificar el impacto de los mismos en el sector turístico del municipio de Mocoa. En el segundo objetivo específico se define un diagnóstico certero del turismo en el municipio de Mocoa, por lo cual, además de identificar y analizar los diferentes agentes involucrados en el sector turístico, también se realizó una descripción de la oferta turística actual, a través de un inventario de los servicios y recursos/atractivos turísticos con que cuenta el municipio, asimismo por medio de una entrevista individual a diferentes Agentes políticos y técnicos

responsables del turismo en el departamento del Putumayo, se logró recopilar y analizar información primaria de gran valor para el planteamiento de estrategias en este sector. También se hizo encuestas a turistas y visitantes con la finalidad de realizar un estudio del perfil del turista que recibe el municipio de Mocoa, y finalmente se elaboró una matriz DAFO para conocer aquellos puntos débiles, fuertes, las amenazas y oportunidades que se tienen en el territorio objeto de estudio y a partir de estas y el diagnóstico en su integridad se establecieron propuestas estratégicas de actuación para potenciar un turismo sostenible en el municipio de Mocoa, desde el paradigma de la sostenibilidad, que es lo que contempla el tercer objetivo específico.

Finalmente se presentan las conclusiones y anexos de este trabajo, en donde se recogen los hallazgos más importantes, se hacen recomendaciones para la planificación del turismo en el municipio de Mocoa, y se evidencia el trabajo de investigación realizado en campo.

2. OBJETIVOS

2.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo potenciar el turismo sostenible en el municipio de Mocoa departamento del Putumayo Colombia como una oportunidad de desarrollo socioeconómico para los Putumayenses?

2.2. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un diagnóstico y análisis del turismo en el municipio de Mocoa (Departamento del Putumayo) desde una perspectiva interna y externa; identificando los aspectos positivos y negativos en la promoción y gestión del mismo para buscar potenciar el sector turístico del municipio mediante la creación de estrategias de actuación desde el paradigma de la sostenibilidad.

2.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un diagnóstico del entorno general a nivel del Departamento del Putumayo sobre el sector turismo

- Describir una caracterización del territorio objeto de estudio.
- Caracterizar la población residente.
- Identificar las principales actividades económicas del Departamento.
- Realizar un análisis PESTEL para identificar el grado de afectación de las diferentes dimensiones del entorno general sobre el sector de turismo (Factores Políticos, Económicos, Socio-culturales, Tecnológicos, Ecológicos/Ambientales y Legales).

2. Elaborar un diagnóstico y análisis del turismo en el municipio de Mocoa departamento de Putumayo

- Describir el municipio de Mocoa y caracterizar su población.
- Identificar y analizar los agentes de gestión del turismo existentes en el territorio.
- Identificar la disponibilidad de infraestructura y equipamientos relacionados con el turismo.

- Determinar la situación actual de desarrollo del sector turismo en el municipio de Mocoa.
- Realizar una descripción de la oferta turística local.
- Conocer la percepción que poseen agentes políticos, técnicos y empresarios responsables del turismo en el departamento del Putumayo sobre dicho sector y las tendencias del mismo en el municipio de Mocoa.
- Conocer si el turismo está sirviendo de elemento dinamizador, socioeconómico de la comunidad local de Mocoa.
- Realizar un estudio del perfil del turista que recibe el Municipio de Mocoa.
- Elaborar una matriz DAFO del turismo en el municipio de Mocoa.

3. Establecer propuestas estratégicas de actuación para potenciar el turismo sostenible en el municipio de Mocoa.

- Elaborar un plan de propuestas a corto, mediano y largo plazo, que permitan planificar, gestionar, promocionar y generar un turismo sostenible para el municipio de Mocoa, fundamentado en resultados obtenidos de la situación real que atraviesa el municipio. Un plan que involucre a los diferentes agentes del turismo del ámbito local, departamental y nacional.

3. JUSTIFICACIÓN

Desde la dirección y planificación del turismo en la actualidad, se considera clave la necesidad de apostar por promover el sector turístico desde el paradigma de la sostenibilidad. En este caso en el municipio de Mocoa es necesario en primera instancia planificar de forma coherente y con datos actualizados el turismo y por consiguiente con el planteamiento de este trabajo se busca generar estrategias de actuación contundentes y sostenibles, que generen a futuro un desarrollo local tanto en la zona urbana como rural, por lo cual esta es una de las principales motivaciones que hacen que esta propuesta tenga una importancia significativa desde el aspecto científico, económico, social, cultural y medioambiental. Además esta propuesta se encuentra en uno de los sectores productivos priorizados del departamento de Putumayo que es el “Desarrollo rural con énfasis en gestión territorial e innovación”, y el desarrollo de la misma servirá para realizar futuras investigaciones o para la toma de decisiones desde entidades estatales o privadas respecto al sector turismo. Así mismo se aportará un insumo de gran valor para

contribuir con el objetivo general de la Ordenanza N° 759 de Diciembre 24 del 2017, con un horizonte al año 2027, que consiste en *“Posicionar al Departamento del Putumayo como destino turístico por medio de productos y paquetes turísticos consistentes con sus atractivos, multiculturalidad y biodiversidad, permitiendo el desarrollo y promoción de manifestaciones, expresiones y prácticas ancestrales que las comunidades desarrollan cotidianamente, conservando su cultura e identidad, de tal forma que el turismo sea sostenible y se convierta en una actividad altamente planificada con enfoque de desarrollo Departamental”*, y de esta forma ayudar para que el Departamento de Putumayo sea un *“destino turístico, siendo el primer destino Nacional sostenible para la práctica y desarrollo del Turismo de Naturaleza (Ecoturismo y Turismo Rural), Turismo Cultural (Etnoturismo, Rutas Culturales, Artesanías, Gastronomía, entre otros) y Turismo de Bienestar con enfoque de desarrollo sostenible”*.¹

Teniendo en cuenta lo anterior, y considerando que *“el turismo local y de pequeña escala es en donde existe una mayor correlación entre desarrollo sostenible y turismo sostenible”*² tal como lo señala Sharpley (2000, 2003), los objetivos planteados para el desarrollo de este trabajo encajan dentro de los propósitos o metas que se persiguen a nivel departamental, por lo cual la realización del diagnóstico y análisis del turismo en el municipio de Mocoa permitirá establecer propuestas estratégicas locales que contribuyan en la creación o mejora de políticas, gestión de la promoción y el desarrollo de este sector desde el paradigma de la sostenibilidad. Las cuales posteriormente se podrían adaptar y replicar en los demás municipios del departamento de Putumayo, para consolidar el turismo como uno de los sectores dinamizadores de la economía departamental.

Con la generación de estrategias que permitan un turismo sostenible desde la triple perspectiva conocida como *Triple Bottom Line*³ (Triple Balance) *“refiriéndose a la rendición de cuentas a la sociedad (Accountability) que las empresas, instituciones y organizaciones deben realizar en términos económicos, medioambientales y sociales”*² según John Elkington (1994) y tomando como referencia la Organización Mundial del Turismo (OMT), que argumenta que *“el desarrollo del turismo sostenible satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las necesidades del futuro. Con un enfoque hacia la gestión de todos los recursos de tal forma que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas al tiempo que se respeta la*

¹ Gobernación del Putumayo. (2017). Ordenanza N° 759 de Diciembre 24 del 2017, “Por medio de la cual se aprueba la conformación legal de la Mesa Departamental de Turismo”.

² Sanagustín Fons, et al. Análisis, Diagnóstico y Propuestas de mejora del Turismo en Aragón: del Turismo como Riesgo a la oportunidad de un Turismo Sostenible. Cámaras Aragón. (Consultado el 20 enero de 2019).

³ Término acuñado por John Elkington en 1994 y posteriormente articulado por el mismo autor en 1998. También se le conoce como *People, Planet, Profit*.

integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida”⁴, se espera fortalecer los diferentes agentes turísticos del municipio de Mocoa, lo que a su vez desencadenaría una serie de beneficios para la sociedad, como la mejora de la calidad de vida de los residentes, la generación de empleo, servicios y productos turísticos de calidad, la disminución de la delincuencia, mayor sentido de pertenencia y amor por los recursos propios, la conservación de la flora y fauna, el uso racional de los recursos naturales, la potenciación y fortalecimiento del turismo en este caso de naturaleza y cultural que es el campo de acción en el que se tienen recursos de interés.

Es de anotar que la riqueza natural, cultural, hídrica, la biodiversidad de flora y fauna, el clima, relieve, la multiculturalidad étnica, la amabilidad de las personas, además de su ubicación geográfica estratégica en el departamento como eje conector del interior del país con la Amazonía y Suramérica, hacen que el municipio de Mocoa tenga grandes ventajas para ser un destino turístico que le abre las puertas a turistas nacionales y extranjeros, que buscan descansar, interactuar con la naturaleza y conocer las diferentes tradiciones y costumbres de las comunidades étnicas presentes en el municipio. Turistas que son cada vez más cambiantes y exigentes, tal como lo señala Sanagustín et al (2011) quien manifiesta “*que consumidores, ciudadanos y sociedad en general están siendo más exigentes en relación a la demanda de productos y servicios socialmente responsables.*”²

Es por ello que el turismo en el municipio de Mocoa actualmente está en auge, pues una buena parte de la población residente ha volcado sus intereses para poder generar de manera independiente y en algunos casos con el apoyo de entidades estatales nacionales y extranjeras, entidades privadas y entidades descentralizadas, diferentes ideas de negocio para el sustento familiar, lo que ha permitido complementar los servicios que se venían ofreciendo y generar alternativas de una economía diferente a la existente. De aquí que desde la Gobernación de Putumayo y el Fondo Nacional de Turismo, patrimonio autónomo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se han realizado gestiones para desarrollar políticas mediante las cuales se busca tener un control sobre el desarrollo en este sector, el financiamiento de proyectos de capacitación, promoción y apoyo en el desarrollo de proyectos en materia de turismo para garantizarles a los turistas, seguridad, calidad y acompañamiento en los servicios que se ofrecen por los diferentes agentes turísticos. Esto ha permitido que aquellos trabajadores informales se agrupen o asocien y creen empresas para organizar y estructurar mejor los productos turísticos y así tener una mayor acogida y confianza por parte de los usuarios.

⁴ Organización Mundial del turismo. (2015). Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística. Diciembre del 2015. Pág. 21

Sin embargo, el proceso para que Putumayo y en este caso Mocoa sean considerados como un destino turístico especialmente en naturaleza y cultura, aún está iniciando, y uno de los principales objetivos es la realización de una buena planeación que involucre a los diferentes agentes públicos y privados, pues según Massie (2013), *“la planeación es un proceso en el cual se comienza con el planteamiento de los objetivos, que conlleva luego al desarrollo de políticas, se elaboran luego los planes, los procedimientos y posteriormente se hace una retroalimentación de información para ajustarse al cambiante medio”*⁵, este aspecto permitirá por consiguiente poder canalizar y tomar decisiones acertadas en torno al turismo, en el momento en que se apueste por realizar inversiones presupuestales en infraestructura, servicios, formación de la población y la creación de productos turísticos estructurados.

Como se puede apreciar, se tiene una justificación clara y relevante para el desarrollo de esta propuesta de trabajo de Fin de Máster, en la que la investigación minuciosa y el trabajo de campo, se complementan para crear estrategias que servirán para aprovechar el potencial turístico del municipio de Mocoa, a través de una gestión oportuna y sostenible de esta economía emergente en el territorio.

4. METODOLOGÍA

Para lograr los objetivos planteados en este proyecto, la metodología de investigación se divide en dos fases que se llevarán a cabo tal y como se puede observar en el cronograma de actividades (Tabla 1. Diagrama de Gant). Inicialmente se busca desarrollar los dos primeros objetivos específicos de manera simultánea en la Fase I, posteriormente se realizará la Fase II en la que se abordará el tercer objetivo específico, puesto que el diagnóstico previamente realizado servirá como insumo para poder establecer la propuesta de actuación.

⁵ González M. José J., Rodríguez D. Miryam T. (2019). Manual Práctico de Planeación Estratégica. Madrid, Buenos Aires, México, Bogotá. Ediciones Díaz de Santos.

Tabla 1. Diagrama Gantt

<i>Seleccione un periodo para resaltarlo a la derecha. A continuación hay una leyenda que describe el gráfico.</i>		Periodo resaltado:	1		Duración del plan		Inicio real	% Completado (fuera del plan)						
					% Completado		Real (fuera del plan)							
ACTIVIDAD		INICIO DEL PROYECTO	DURACIÓN DEL PLAN	INICIO REAL	DURACIÓN REAL	PORCENTAJE COMPLETADO	PERIODOS							
							1	2	3	4	5	6	7	8
FASE I. Realizar un diagnóstico del entorno general a nivel del Departamento del Putumayo sobre el sector turismo; Elaborar un diagnóstico y análisis del turismo en el municipio de Mocoa departamento de Putumayo.	Primer Paso Metodológico: estudio documental del territorio (fuentes secundarias) y análisis PESTEL	1	3	1	3	0%								
	Segundo paso metodológico: estudio de campo de oferta turística municipio de Mocoa (fichas técnicas de recursos turísticos)	1	3	1	3	0%								
	Tercer paso metodológico: diseño, aplicación y análisis de entrevistas semiestructuradas (fuentes primarias a nivel Municipal, Departamental y Nacional)	1	4	1	4	0%								
	Cuarto paso metodológico: diseño, aplicación y análisis de encuestas a turistas que visitan el municipio de Mocoa.	1	4	1	4	0%								
	Quinto paso metodológico: Análisis DAFO.	5	1	5	1	0%								
FASE II. Establecer propuestas estratégicas de actuación para potenciar el turismo sostenible en el municipio de Mocoa.	Elaboración de la propuesta estratégica de actuación (plan de promoción y comercialización de turismo sostenible para el municipio de Mocoa)	6	2	6	2	0%								

Fuente: Elaboración propia

FASE I. Realizar un diagnóstico del entorno general a nivel del Departamento del Putumayo sobre el sector turístico; elaborar un diagnóstico y análisis del turismo en el municipio de Mocoa departamento de Putumayo.

Primer paso metodológico: se realizará un estudio documental minucioso para identificar, conocer y poder hacer un diagnóstico sobre el territorio desde una perspectiva departamental y local. Para ello se recurrirá a fuentes de información secundarias fiables y relevantes que permitan obtener datos e información que se requiere para el desarrollo de la presente investigación y que se pueden tomar como base para futuras investigaciones.

Entre las diferentes fuentes de información secundarias a utilizar, están:

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia
- Cámara de Comercio del Putumayo
- Gobernación del Departamento de Putumayo
- Alcaldías Municipales
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)
- Fondo Nacional del Turismo Colombia (FONTUR)
- Bases de datos de revistas científicas.
- Búsqueda de estudios sobre diagnósticos turísticos que existan respecto a otras zonas similares.
- Otras fuentes secundarias.

Segundo paso metodológico: realizar un estudio de campo para identificar y actualizar la información concerniente a la oferta turística del municipio de Mocoa departamento del Putumayo.

Esto con la finalidad de poder mejorar y crear a futuro estrategias orientadas a productos, accesibilidad, comercialización y promoción del turismo. Para ello se realizarán fichas técnicas de los diferentes recursos/atractivos y servicios turísticos con los que cuenta el municipio, identificando a la vez los pros y los contras existentes y las posibles soluciones.

Tercer paso metodológico: organizar entrevistas semiestructuradas para obtener datos e información de fuentes primarias. Con la finalidad de conocer la percepción que se tiene en torno al turismo desde el interior y exterior de la zona objeto de estudio.

Diseñar y realizar entrevistas semiestructuradas a diferentes agentes políticos, técnicos y empresarios (10 entrevistas) relevantes, implicados en el sector turístico, del ámbito público y privado, a nivel municipal, departamental y Nacional. Puesto que al tener diferentes agentes cada uno especializado en un campo de actuación, se tendrá un panorama amplio y diversificado, de donde se esperan resultados que se complementen y permitan realizar un análisis más estructurado y representativo del turismo. Considerando que las variables objeto de estudio se saturarán con dicho número inicial de entrevistas. Si bien se tendrá en cuenta la posibilidad de realización de un número más elevado de las mismas, si el planteamiento metodológico así lo precisara. Cuando no sea posible realizar una entrevista de manera personal se procederá a realizarla vía Skype o telefónica.

Cuarto Paso Metodológico: diseñar y aplicar encuestas a turistas que visitan y/o visitaron el municipio de Mocoa, para poder determinar el perfil sociodemográfico, motivacional y el grado de satisfacción de la experiencia por parte de los mismos.

Considerando que es un estudio exploratorio, se realizará un muestreo probabilístico aleatorio simple. El tamaño de la muestra es intencional y oscilará entre los 100 y 200 dado que al no conocer el número de turistas que visitan el municipio de Mocoa, del cual tampoco se lleva registro alguno, se asume como infinito, y por consiguiente no es posible determinar el tamaño (n) de la muestra. Para ello se plantea el siguiente procedimiento:

- Diseño de la encuesta y validación por parte de expertos.
- Pre-test de la encuesta (envío de la encuesta a una muestra pequeña para determinar errores)
- Aplicación de encuestas físicas, en puntos estratégicos que se consideren convenientes para recoger información. Se realizarán desde el mes de Mayo al mes de Septiembre del año 2019 para obtener resultados de una muestra heterogénea en diferentes temporadas, entre las que están periodos vacacionales y no vacacionales.
- Análisis de encuestas mediante herramientas como Excel o el programa estadístico informático *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Quinto paso metodológico: realizar una matriz DAFO del turismo en el municipio de Mocoa, para poder determinar los aspectos positivos y negativos de la promoción y gestión del turismo local.

Con la información obtenida del diagnóstico se hará un análisis para identificar las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades que tiene el municipio de Mocoa entorno al turismo, y así plantear estrategias de actuación.

FASE II. Establecer propuestas estratégicas de actuación para potenciar el turismo sostenible en el municipio de Mocoa.

A partir de la información obtenida en la Fase I, y de los análisis realizados, se pretende elaborar un plan de propuestas a corto, mediano y largo plazo, en el que se incluyan todos los aspectos relevantes para poder consolidar un turismo que sea sostenible y de calidad. Involucrando a los diferentes agentes del turismo del ámbito local, departamental y Nacional.

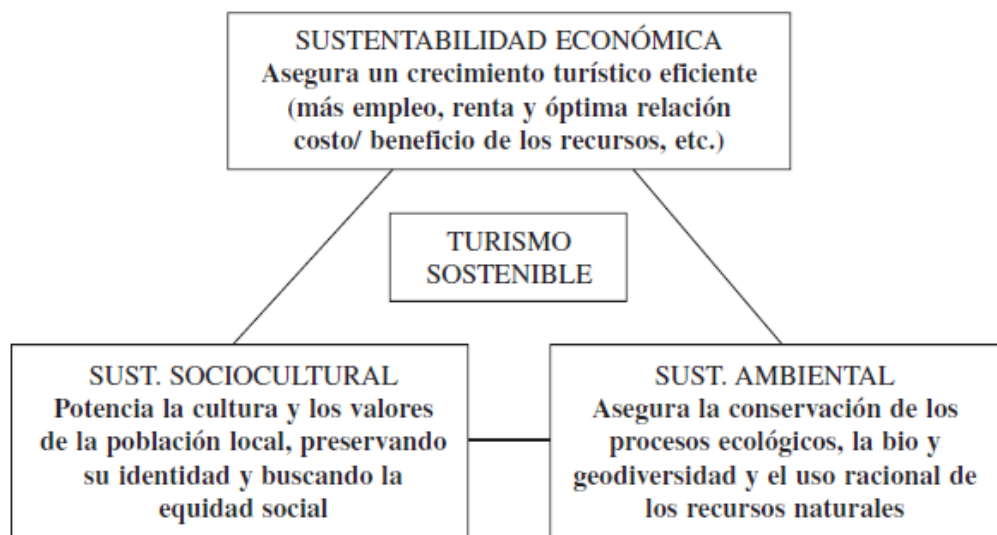
5. MARCO TEÓRICO

El turismo en el municipio de Mocoa es un tema muy reciente, que no tiene una planificación y control desde la institucionalidad, todo esto quizás porque no se le ha dado la importancia que realmente merece este sector para el municipio. Teniendo en cuenta lo anterior y en aras de que a través de éste trabajo se busca plantear estrategias desde el paradigma de la sostenibilidad para el desarrollo turístico del municipio de Mocoa, en este apartado se hace una apreciación de conceptos y análisis de los mismos que han realizado algunos autores entorno al turismo sostenible. Uno de los términos que podría tomarse como referente dada su integridad de los componentes sociales, económicos y medioambientales es el que propuso la Organización Mundial del Turismo, estructurado a raíz de *“un debate geográfico en la década de los noventa del siglo XX cuya finalidad era describir un desarrollo ideal del turismo que no implicara impactos ambientales y sociales negativos”*⁶, de donde se definió el turismo sostenible como *“el desarrollo que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo, protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la*

⁶ Salinas C. Eduardo, La O. O. José A. (2006). Turismo y Sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba. Cuadernos de turismo, n° 17, (2006); pp201-221.

*gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”*⁶. Salinas et al (2006) indica al respecto, que el turismo sostenible según este concepto receptor se consideraría como un modelo de desarrollo económico mediante el cual se mejoraría la calidad de vida de la comunidad residente, permitiéndole a los visitantes tener una experiencia de calidad y mantener las condiciones ambientales del destino, manteniendo también criterios de sostenibilidad, es decir que *“ha de ser soportables ecológicamente y a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva estética y social para la comunidad receptora”* (OMT, 1997)⁶, considerando los factores que condicionan la sustentabilidad del sistema turístico que se muestran en la siguiente imagen:

Imagen 1. Factores que condicionan la sustentabilidad del sistema turístico



Fuente: Salinas C. Eduardo et al (2006).

También podemos encontrar otros autores que argumentan que *“el turismo es sostenible cuando “no daña y valora el ambiente natural, cultural, humano y social”, donde se aportan beneficios financieros y recursos para el desarrollo de la comunidad (infraestructura, educación, entre otros) (Mazaro & Varzin, 2008).”*⁷ Según Wall (1996), *“el turismo sostenible ha pasado a ser, dependiendo del contexto en el que se utilice, una ideología, una frase política, una filosofía, un proceso o un producto”*.⁸ Como se puede notar el término “turismo sostenible” es muy susceptible a manipularse, según los diferentes

⁷ Serrano Amado, Ana M. Cazares, Iliá. (2019). La sostenibilidad factor determinante para el turismo en Colombia. Revista Espacios, Vol. 40, n° 13, año 2019. Pág. 12.

⁸ Iniasta Araceli, Sañudo Alonso (2000). La aplicación del concepto de turismo sostenible en los países desarrollados, especial referencia a Europa. Turismo sostenible. Madrid: IEPALA, D.L. Año 2000.

intereses que se agrupan en torno a él: *“el concepto adquiere características diferentes para la población local, para la administración, para los inversores, para los turistas o para los empresarios.”*⁹

Aunque existen muchas definiciones e interpretaciones al respecto, el turismo debe definirse también desde su operatividad y utilidad para la planificación, pues de lo contrario se quedaría solamente en un concepto paradigmático, como dice Bertoni Marcela (2008), *“la cuestión radica en definir al turismo en términos operativos y útiles para la planificación”* quien concluye que *“el turismo sostenible debe entenderse como un paradigma con capacidad de adaptarse a situaciones y condiciones diversas y con posibilidad de articular distintos objetivos en términos de utilización de los recursos naturales (Cordero 2006)”*, lo que permitiría tener un *“desarrollo turístico sostenible como un proceso de cambio cualitativo producto de la voluntad política que, con la participación imprescindible de la población local, adapta el marco institucional y legal, así como los instrumentos de planificación y gestión, desarrollo turístico basado en el equilibrio entre la preservación del patrimonio natural y cultural, la viabilidad económica del turismo y la equidad social del desarrollo (Instituto Universitario de Geografía 2001, 11).”*¹⁰

En este orden de ideas en Colombia, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Ministerio de Ambiente y el Ministerio de Cultura tienen dentro del Plan Sectorial de Turismo como uno de sus objetivos formular, ejecutar y promover de forma articulada una estrategia nacional de turismo sostenible, *“con énfasis en desarrollo de acciones para territorios con atractivos naturales, paisajísticos y culturales emblemáticos de la Nación, áreas protegidas, zonas arqueológicas y demás espacios de alta representatividad con vocación turística.”* En donde el Gobierno Nacional manifiesta su compromiso para trabajar articuladamente de tal forma que se generen las *“condiciones estructurales suficientes que garanticen un turismo sostenible, responsable y de calidad, en concordancia con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y de la Convención Marco sobre Turismo Ético de la OMT.”*¹¹ Lo cual es muy favorable para territorios como el municipio de Mocoa, que hace parte de la Amazonía Colombiana y en donde según expertos como Costas Christ (Entrevista, 2019), considera que Colombia *“es uno de los países con más potencial para desarrollar una industria turística fuerte que compita en el mercado mundial”*, que tiene los recursos y que en los últimos ocho años de gobierno se ha notado el progreso, porque se ha permitido conocer lugares que antes no se podía por la situación de conflicto

⁹ Ávila, R. et al. (2000). Turismo sostenible. Madrid: IEPALA, D.L. Año 2000.

¹⁰ Bertoni Marcela. (2008). Turismo Sostenible: su interpretación y alcance operativo. Cuadernos de geografía, Revista Colombiana de geografía, n° 17, 2008, Bogotá, Colombia, PP. 155-163.

¹¹ Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de Colombia. (2018). Plan Sectorial de Turismo 2018-2022. Turismo: el propósito que nos une. Diciembre de 2018.

armado y que *“aunque todavía falta mucho para llamar a toda la industria turística del país “sostenible””, es posible lograrse. Y para desarrollar un turismo sostenible considera que se deben tener en cuenta tres pilares fundamentales: “el primero está relacionado con las prácticas ambientales, “todo debe ser lo más verde posible”, el segundo es “la preservación de las herencias culturales y naturales”, en el que el editor dice que Colombia “lleva la delantera frente a otros países latinoamericanos”, y la última base que el país necesita edificar son “los beneficios económicos, tanto locales como nacionales”, que deja el sector turístico, que a su juicio es en el que Colombia debe trabajar más. “Para que este pilar se cumpla, las comunidades locales deben estar involucradas y beneficiarse de alguna forma de las prácticas turísticas””*.¹²

Así mismo, Gabriella Crescini (Foro Internacional de Expertos, Bogotá, 2017), experta en turismo sostenible de la agencia Swisscontact, manifestó que aunque el concepto de turismo sostenible es amplio, *“para ella este se debe entender no sólo desde un sentido ambiental sino desde la preservación del carácter local del lugar, la historia y que comprenda otras dimensiones de impacto social y económico. En ese sentido, Crescini detalló que los beneficios que puede recibir la población local son variados como “la apropiación y preservación de su cultura, de la fauna de la zona, el acceso a educación y procesos de capacitación, y la accesibilidad de sus territorios para que puedan viajar a otros lugares””*.¹³

Finalmente, según expertos de seis países (Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, Perú y Costa Rica. Medellín, 2018), que están involucrados con la Amazonía, concluyen que *“el turismo sostenible aparece como una oportunidad para fortalecer el desarrollo de la Amazonía y favorecer la conservación del bioma en esa región”*¹⁴.

Otro aspecto importante para la estructuración de estrategias de turismo sostenible son los principios fundamentales del desarrollo sostenible que cita la OMT (2004) en el libro "Desarrollo Turístico Sostenible, Guía para Planificadores Locales" y que son: *“1. La sostenibilidad ecológica garantiza que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los recursos biológicos. 2. La sostenibilidad social y cultural garantiza que el desarrollo*

¹² New York Times Co, National Geographic. (2018). Experto National Geographic: Colombia tiene potencial para turismo sostenible: COLOMBIA TURISMO (Entrevista). EFE News Service; Madrid, United States. Oct 5, 2018. [En línea]: <https://bit.ly/36DLohg>

¹³ Foro internacional. (2017). "Desafíos y oportunidades en la gestión de destinos turísticos. Comunidades deben involucrarse en el turismo sostenible, dicen expertos: COLOMBIA TURISMO. EFE News Service; Madrid 28 Nov 2017. [En línea]: <https://bit.ly/2CqLLhi>

¹⁴ Turismo sostenible favorece conservación del bioma amazónico, según expertos: COLOMBIA TURISMO. (2018). EFE News Service; Madrid, 19 June 2018, [En línea]: <https://bit.ly/2K3z2Fz>

aumente el control de los hombres sobre sus propias vidas, que el turismo sea compatible con la cultura y los valores de las personas involucradas y se mantenga la identidad y fortaleza de la comunidad. 3. El principio económico garantiza la equidad en la distribución de ingresos en todos los actores participantes en el desarrollo adecuado de la actividad turística, el progreso e inversión de manera justa para obtener beneficios en el sector público, privado y social. ”⁷

Por su parte Bertoni Marcela (2008) argumenta al respecto, que “...en este nuevo contexto, la aplicación de los principios de la sostenibilidad al turismo es una referencia esencial en los procesos de desarrollo y promoción de los destinos potenciales y de reestructuración de los destinos maduros o actuales.”¹⁰ Mientras que para Ortiz, Ordaz, Fidel, et al (2009), “la actividad turística concebida desde los principios de sostenibilidad, contribuye con la elevación de la calidad de vida de los pobladores donde se desarrolla la misma, así como tributar al desarrollo de una conciencia ambiental que facilite el uso racional y conservación de los recursos naturales y etno-culturales del patrimonio local, para el disfrute de las presentes y futuras generaciones.”¹⁵

En síntesis se podría decir que todos estos conceptos deben adaptarse al lugar donde se quiere apostarle al turismo sostenible bien sea como una alternativa de desarrollo territorial o como un eje del desarrollo, teniendo siempre en consideración los principios de desarrollo sostenible que engloba lo que se busca con un turismo de este tipo, además de los aportes de expertos y los resultados de otras investigaciones al respecto. Pero sobre todo se debe conocer en primera instancia las necesidades de la comunidad, los recursos, servicios, infraestructura, la capacidad de la institucionalidad pública entorno a la planificación del turismo, la forma de desarrollo del territorio, en resumen un diagnóstico certero que permita la elaboración de estrategias reales y a largo plazo, que es lo que se pretende en el presente documento.

6. DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO GENERAL A NIVEL DEL DEPARTAMENTO DE PUTUMAYO SOBRE EL SECTOR TURISMO

6.1. Ubicación y características del Territorio

¹⁵ Ortiz, Ordaz, Fidel, et al. (2009). Metodología para desarrollar los valores asociados a una cultura organizacional en el turismo sostenible. Folletos Gerenciales, 13(2): 6-15, 2009, Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección (DCCED), 2004. ProQuest Ebook Central. [En línea]: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/unalbogsp/detail.action?docID=3190369>

El Departamento de Putumayo está ubicado al suroeste de Colombia, y está conformado por trece (13) Municipios: San Francisco, Colón, Sibundoy, Santiago, Mocoa, Villagarzón, Puerto Guzmán, Puerto Caicedo, Puerto Asís, Orito, Valle del Guamuéz, San Miguel y Puerto Leguízamo. Siendo su capital el Municipio de Mocoa. Está dividido en tres grandes tipos de paisaje natural, entre los que se encuentran:

- *Unidad de paisaje Cordillerano:* ubicada al occidente del departamento, forma parte de la cordillera oriental, con una altitud de aproximadamente 900 msnm, con un área de 2807 km² que equivale a un 10.8% del territorio y aquí se encuentran ubicados el área del Páramo y el Valle Interandino de Sibundoy.
- *Unidad de paisaje Piedemonte Amazónico:* hace referencia a la transición entre el paisaje cordillerano y la llanura Amazónica, a una altitud entre los 300 y 900 msnm, con un área aproximada de 3892 km² que corresponde a un 15% del territorio. Sobre esta unidad se localiza el mayor porcentaje de infraestructura vial del Departamento.
- Por último está la *Unidad de paisaje llanura Amazónica:* ubicada por debajo de los 300 msnm, con un área aproximada de 19269 km² que equivalen al 74.2% del territorio.¹⁶

La temperatura varía según la topografía, debido a que en el territorio se pueden distinguir tres pisos térmicos: frío (entre 10°C y 16°C) en las elevaciones de la cordillera, templado (entre 20°C y 25°C) en la zona del piedemonte, con precipitaciones entre 2.300 y 3.500 mm, y cálido (entre 24°C y 30°C) en la región oriental con precipitaciones promedio de 3.900 mm. Este último es el tipo climático que predomina en el departamento, afectando aproximadamente el 86% de su territorio (IGAC, Sociedad Geográfica de Colombia).¹⁷

En el mapa 1, se aprecia la ubicación y zonificación del departamento de Putumayo:

Mapa 1. Ubicación Geográfica del Departamento de Putumayo

¹⁶ Gobernación del Putumayo, Cámara de Comercio del Putumayo. (2010). Plan de desarrollo turístico del Putumayo 2011-2020. La diversidad, nuestra mayor riqueza. Convenio interadministrativo 078 de 2010.

¹⁷ Martínez A., Delgado M. (2017). Estudio sobre el impacto de la actividad petrolera en las regiones productoras de Colombia. Informe de Fedesarrollo a Ecopetrol S.A. Bogotá. Septiembre de 2017.



Fuente: Martínez A., Delgado M. (2017).

“El departamento de Putumayo cuenta con cuatro áreas de protección legal que cubren un total de 475.433 hectáreas que representan el 18,4% del territorio departamental, de las cuales se tienen tres parques nacionales naturales (PNN), el PNN La Paya ubicado en el municipio de Puerto Leguizamo, el PNN Serranía de los Churumbelos Auka-Wasi que se encuentra entre el municipio de Mocoa y los departamentos de Cauca, Huila y Caquetá, el PNN Plantas Medicinales Orito Ingi Ande, que se localiza entre el municipio de Orito y el departamento de Nariño, finalmente está la Reserva Forestal Protectora de la Cuenca Alta del rio Mocoa, ubicada entre los municipios de Mocoa y San Francisco.”¹⁶

6.2. Población del departamento de Putumayo

El departamento de Putumayo tiene una población aproximada de 358.896 habitantes, según proyecciones poblacionales del DANE (2019), de los cuales un 49,5% son mujeres y el 50,5% son hombres, representan el 0,7% de la población Nacional.¹⁸ La razón de dependencia por edad es de 63,2, es decir que por cada 100 personas en edades productivas (entre los 15 y 64 años) hay 63 en edad de dependencia (menores de 15 o mayores de 64 años de edad)¹⁹. En el año 2018, el departamento de

¹⁸ Departamento Administrativo de la Función Pública-Gobierno de Colombia. (2018). Ficha de caracterización departamental, mayo 22 del 2018.

¹⁹ Toda Colombia. (2019). Población departamento del Putumayo. Febrero 21 del 2019. [En línea]: <https://bit.ly/32y6dYZ>

Putumayo fue catalogado como uno de los departamentos con mayor porcentaje de población en edades jóvenes (entre los 15 y los 29 años de edad).²⁰

Del total de la población del Departamento se tiene un 81,9% de habitantes mestizos y blancos, un 3,7% de Afrocolombianos, asentados principalmente en los municipios de San Miguel, Valle del Guamuéz, Orito, Mocoa, Puerto Asís, Puerto Caicedo y Leguízamo, y un 14,4% de Indígenas (Fuente: DNP, 2017), los cuales pertenecen a 14 pueblos indígenas, con 126 cabildos y 39 resguardos reconocidos por el Ministerio del Interior.²¹ Entre los pueblos indígenas están, el pueblo Cofan, Katmëntsá y Siona; adicionalmente los que llegaron productos de migraciones que son los Awá, Korewaje, Embera –Katío y Chamí-, Murui, Inga, Nasa, Uitoto, Pasto, Kichwas, Yanaconas y Bora. En épocas recientes se ha reconocido la presencia del pueblo Guambiano como el pueblo indígena número 15 del Putumayo.²²

6.3. Economía del Territorio-departamento de Putumayo

Las actividades económicas de mayor importancia son la minería (explotación de petróleo), la agricultura y la ganadería que se encuentran sectorizadas según las condiciones climáticas y de los terrenos. *“Se destacan los cultivos de maíz, plátano, yuca, piña, chontaduro y palmito, caña de azúcar y en menor escala arroz, ñame, hortalizas y frijol; la ganadería presenta grandes excedentes lácteos principalmente en el Valle de Sibundoy y en el medio y bajo Putumayo ganadería para producción de carne. Adicional a los pozos de petróleo existente en diferentes municipios, también hay yacimientos de oro de veta y aluvión en las formaciones geológicas del denominado Macizo Colombiano, especialmente en la cordillera Centro – Oriental.”*²³

De igual forma los diferentes aspectos geográficos, la biodiversidad de flora y fauna, etc., ha generado en este departamento una economía emergente y con gran potencial entorno al Turismo, principalmente de Naturaleza, Cultura y Bienestar. Lo cual se puede apreciar en el siguiente gráfico, en el que el departamento de Putumayo tuvo una participación de esta actividad en el PIB departamental pasando de un 4,8% en el año 2000 al 6,8% en el año 2016:

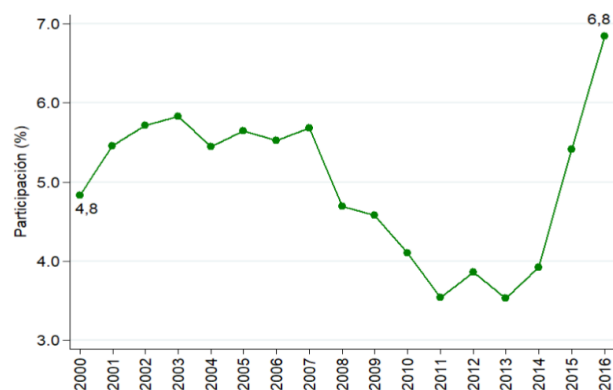
²⁰ DANE. (2018). Censo Nacional de población y vivienda Colombia. Año 2018. [En línea]: <https://bit.ly/2SBIIrh>

²¹ Gobernación del Putumayo. (2017). Análisis Cartográfico del Posconflicto en el Departamento del Putumayo. Reintegración de excombatientes y riesgos de violencia. Diciembre 2017. [En línea]: <https://bit.ly/2Q0c99K>

²² Gobernación del Putumayo. (2016). Propuesta del Plan de Desarrollo Departamental 2016-2019. [En línea]: <https://bit.ly/2CookVV>

²³ Alcaldía de Mocoa, Putumayo. Información General del Municipio de Mocoa. [En línea]: <https://bit.ly/32rVwGJ> (Consultado marzo del 2019).

Gráfico 1. Participación en el PIB Departamental de Hoteles, restaurantes, bares y similares



Fuente: Oficina de Estudios económicos, Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2018).

Lo descrito anteriormente también se puede constatar con información de CITUR, tal como se observa en la siguiente tabla, donde el número de visitantes extranjeros no residentes paso de 397 en el año 2014 a 1.784 en el año 2018, así mismo crecieron notablemente el número de prestadores de servicios turísticos activos con Registro Nacional de Turismo (RNT) siendo casi el doble en el año 2018 respecto al 2014, lo mismo ocurrió con el número de establecimientos de alojamiento y hospedaje, incrementándose por consiguiente el número total de habitaciones y camas.

Tabla 2. Estadísticas Departamento de Putumayo del sector Turismo

INDICADOR	2014	2015	2016	2017	2018
Llegada de Pasajeros aéreos internacionales en vuelos regulares	0	0	0	0	0
Llegada de Pasajeros aéreos nacionales en vuelos regulares	49.744	38.883	40.744	50.867	61.789
Visitantes extranjeros no residentes	397	609	849	1.823	1.784
Visitantes parques nacionales naturales	0	0	0	0	0
Salidas pasajeros terminal de transporte terrestre	0	0	0	0	0
Pasajeros en Crucero	0	0	0	0	0
Prestadores de servicios turísticos activos en RNT	129	157	166	193	243
Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje	105	121	133	160	201
Ocupación hotelera (%)	0,00	0,00	0	0	0
Total Habitaciones Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje	1.721	1.860	2.028	2.452	2.964
Total Camas Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje	2.124	2.320	2.541	3.024	3.660

Fuente: Centro de Información Turística de Colombia. [En línea]: <https://bit.ly/2qsTdFT> (Consultado en febrero del 2019).

6.4. Análisis PESTEL del departamento de Putumayo

Para complementar el diagnóstico del departamento de Putumayo, se identificaron y analizaron algunas variables de cada uno de los factores claves del entorno (Ver Anexo I) que pueden influir significativamente de forma positiva o negativa en el desarrollo sostenible del turismo, en este caso en el municipio de Mocoa. Para ello se utilizó una herramienta de planeación estratégica que se basa en los factores Político, Económico, Socio-cultural, Tecnológico, Ecológico/ambiental y Legal, (PESTEL). Dichas variables se valoraron* teniendo en cuenta el análisis realizado en el Anexo I.

A continuación se muestra una tabla resumen de la valoración obtenida para cada una de las variables analizadas:

Tabla 3. Valoración Análisis PESTEL Turismo en Putumayo - Colombia

FACTORES CLAVE DEL ENTORNO	MN	N	E	P	MP
POLÍTICO					
Cambio de gobierno y sus programas electorales	X				
Inversión del Gobierno		X			
Articulación con entidades nacionales e internacionales				X	
Seguridad			X		
ECONÓMICO					
PIB Departamental				X	
Tasa de empleo			X		
Devaluación de la moneda		X			
SOCIO-CULTURAL					
Creencias			X		
Nivel de educación		X			
Opiniones de los medios de información					X
TECNOLÓGICO					
Internet				X	
Nuevos dispositivos tecnológicos			X		
ECOLÓGICO / AMBIENTAL					
Contaminación	X				
Normatividad y Políticas medioambientales				X	
Riesgo Natural			X		
LEGAL					
Regulación del sector turístico			X		
Leyes de Protección			X		

Fuente: Elaboración propia

Podemos concluir este análisis PESTEL, estableciendo que de las 17 variables analizadas, hay dos muy negativas, tres negativas, siete estables, cuatro positivas y una muy positiva. Lo que presupone a priori

* Escala de valoración cualitativa, donde, MN (Muy Negativo), N (Negativo), E (Estable), P (Positivo), MP (Muy Positivo)

un escenario o panorama de incertidumbre en torno al turismo en el departamento de Putumayo, pues aunque sean más los aspectos positivos y estables, la falta de presencia del gobierno nacional, departamental y local en esta zona con inversiones encaminadas hacia la sostenibilidad del territorio, donde tanto el turismo como la educación, el medioambiente, la salud, la seguridad alimentaria, etc., se vean realmente beneficiadas; así como la toma de armas de las FARC nuevamente, son las variables que han afectado y podrían afectar notoriamente el desarrollo del departamento de Putumayo. Sin embargo dichos aspectos negativos se pueden superar realizando un esfuerzo colectivo y responsable entre los diferentes actores del sector público, privado y la población en general. Además las variables positivas y estables nos muestran que el territorio tiene las características y herramientas para hacer que el turismo sea un motor dinamizador de la economía, ayude a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, conservando las culturas y preservando el medio ambiente.

7. DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DEL TURISMO EN EL MUNICIPIO DE MOCOA DEPARTAMENTO DE PUTUMAYO

A continuación se hace una breve descripción del municipio de Mocoa y luego se presenta un resumen analítico (Buhalis, 2010) en donde se engloba las 6As marco de referencia para el análisis de destinos turísticos, que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4. Six As Framework for the analysis of tourism destinations

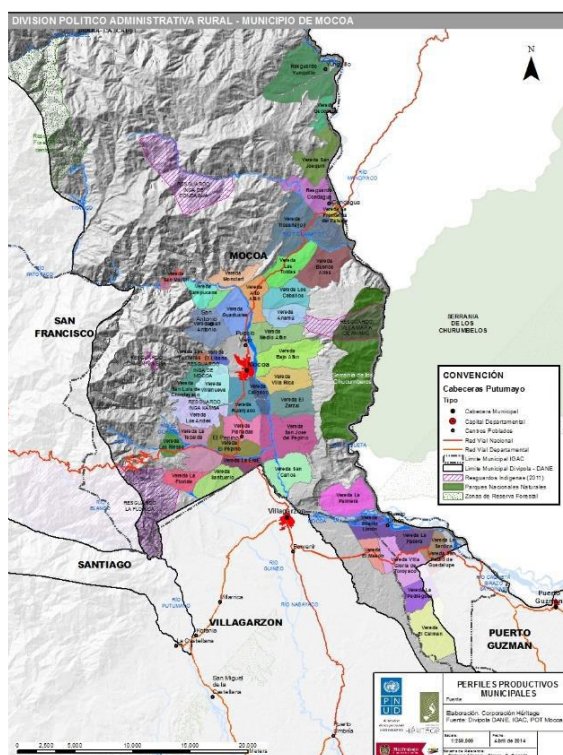
- **Attractions** (natural, man-made, artificial, purpose built, heritage, special events)
- **Accessibility** (entire transportation system comprising of routes, terminals and vehicles)
- **Amenities** (accommodation and catering facilities, retailing, other tourist services)
- **Available packages** (pre-arranged packages by intermediaries and principals)
- **Activities** (all activities available at the destination and what consumers will do during their visit)
- **Ancillary services** (services used by tourists such as banks, telecommunications, post, newsagents, hospitals, etc)

Fuente: Dr. Dimitrios Buhalis. Tourism Management Special Issue: The Competitive Destination. Marketing the competitive destination of the future. (Consultado en Octubre de 2019).

7.1. Características de ubicación y uso de suelos del municipio de Mocoa

El municipio de San Miguel Agreda de Mocoa fue fundado el 29 de septiembre del año 1563, es la capital del departamento del Putumayo, está ubicada en la unidad de paisajes del piedemonte Amazónico “*en el extremo noroccidental del departamento en la zona del piedemonte Amazónico, con una extensión aproximada de 1.346,14 km², con alturas que oscilan entre los 350 y 3.200 msnm, lo que explica su gran diversidad ecosistémica. Limita al norte con los municipios de Santa Rosa (Cauca) y El Tablón (Nariño); al oriente con el municipio de Puerto Guzmán (Putumayo) y los municipios de Santa Rosa y Piamonte (Cauca); al sur con los municipios de Villa Garzón y Puerto Caicedo y al occidente con el municipio de San Francisco (Putumayo).*”²⁴ Cuenta con cuatro inspecciones de policía: Yunguillo, Condagua, El Pepino y Puerto Limón. Se tienen alrededor de 53 veredas que forman parte de la zona rural, también existen 10 resguardos y 13 cabildos indígenas.²⁴ Además de contar con una biodiversidad de flora y fauna, se tiene también una riqueza de fuentes hídricas, diversidad cultural, entre otros aspectos, que convierten a este municipio en un destino atractivo para los turistas del interior y exterior del País. En el Mapa 2 se puede apreciar la división del municipio de Mocoa, que tiene una notoria vocación rural.

Mapa 2. División Territorial Municipio de Mocoa



Fuente: Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, Ministerio del Trabajo. (2017). Perfil Productivo Municipio de Mocoa. Insumo para el diseño de estrategias de inclusión socio laboral de la población víctima del conflicto. 2017. [En línea]: <https://bit.ly/2K3Kn8z>

²⁴ Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, Ministerio del Trabajo. (2017). Perfil Productivo Municipio de Mocoa. Insumo para el diseño de estrategias de inclusión socio laboral de la población víctima del conflicto. 2017. [En línea]: <https://bit.ly/2K3Kn8z>

Antes de la tragedia del 31 de marzo del año 2017, ocurrida en el Municipio de Mocoa, se tenía el uso de suelos que se aprecia en la siguiente tabla, sin embargo dadas las circunstancias fue necesario hacer una actualización y ajuste del Plan Básico de Ordenamiento Territorial (PBOT), el cual a la fecha aún esta en fase de revisión y aprobación:

Tabla 5. Cobertura de uso del suelo en el municipio de Mocoa

Uso y Cobertura	Área (Ha)	%	Descripción
Territorios artificializados	346	0,3%	Corresponden a las áreas urbanas y centros poblados.
Pastos	5.343	4,0%	Predominan pasturas artificiales con impactos asociados y acumulativos negativos en los suelos amazónicos. Los suelos apropiados son los de origen aluvial.
Áreas agrícolas heterogéneas	17.210	12,8%	Los sistemas de producción deben privilegiar las coberturas y las asociaciones. En las zonas con suelos de origen coluvial o coluvio aluvial el uso es maíz, hortalizas, papa, arveja, yuca, piña, caña, plátano. En los suelos de origen lacustre se requieren medidas especiales de manejo con construcción de estructuras de control y cultivo de especies de desarrollo radicular superficial.
Bosques y áreas seminaturales	110.380	82,0%	Los suelos del municipio en estas áreas son ácidos, pesados, con niveles freáticos altos, lo que hace que la vocación principal sea forestal protectora.
Áreas húmedas		0,0%	
Superficies de agua	1.335	1,0%	
TOTAL	134.614	100%	

Fuente: IDEAM, MADR, IGAG, IIAP, SNCH, PNN Y WWF, 2012. Capa Nacional de Cobertura de la Tierra (periodo 2005-2009). Metodología CORINE Land Cover adaptada para Colombia, escala 1:100.000.

7.2. Descripción de la población del municipio de Mocoa

El municipio de Mocoa tiene según un estudio realizado por la Cámara de Comercio en el año 2017, una población de 45.824 habitantes, y tal como se aprecia en la siguiente tabla, hay un equilibrio entre la cantidad de hombres y mujeres, el rango de edad más representativo de la población es de 27 a 59 años con un 40% de representatividad. Un 70% de la población está ubicada en la zona urbana, mientras que el 30% restante están asentados en la zona rural.

Tabla 6. Caracterización de la Población Mocoa (edad, sexo, localización) 2018

Población	Descripción	Cantidad	Porcentaje
Población Total	Hombres	24.022	52%
	Mujeres	21.776	48%
	45.824		100%
Población por cohorte de edad	Edad: 0 a 6 años	3.504	8%
	Edad: 7 a 14 años	7.178	16%
	Edad: 15 a 17 años	2.969	6%
	Edad: 18 a 26 años	8.719	19%
	Edad: 27 a 59 años	18.505	40%
	Edad: 60 años en adelante	4.949	11%
Total población Urbana	31.870		70%
Total Población Rural	13.956		30%

Fuente: Cámara de Comercio del Putumayo. (2018). Estudio Económico del Departamento del Putumayo-Vigencia 2017. Puerto Asís Putumayo, 2018.

Del total de la población del municipio de Mocoa, se tiene según información obtenida de la coordinación de asuntos indígenas, aproximadamente 8.546 habitantes indígenas, distribuidos en 10 resguardos y 13 cabildos, dicha población representa aproximadamente el 19% del total de habitantes. Así mismo, el Departamento Nacional de Planeación reporta que en el municipio hay 2.322 afro descendientes, quienes representan aproximadamente el 5% de estas comunidades en el municipio, localizados principalmente en el asentamiento del corregimiento de Puerto Limón.²⁴ El resto de la población son mestizos oriundos de la región y colonos que han llegado de diferentes departamentos como Antioquia, Valle del Cauca, Cauca, Nariño, Caquetá, entre otros.

7.3. Infraestructura y equipamientos de servicios básicos del municipio de Mocoa

Tomando como referencia algunos datos suministrados en el informe del perfil productivo del municipio de Mocoa y algunas apreciaciones personales desde lo observado en campo directamente, entre los diferentes servicios e infraestructura que son de carácter básico y las condiciones en que se prestan actualmente en el municipio están:

- **Salud:** hay un Hospital (Hospital José María Hernández) que presta servicios de primer y segundo nivel, con 11 puestos de salud en los principales asentamientos.²⁴ Los servicios médicos en el sector rural son básicos (vacunación, enfermería). Actualmente se está construyendo un hospital Departamental de tercer nivel.
- **Manejo de residuos:** se dispone de un relleno sanitario en la zona rural, también existen 4 puntos de vertimiento a cielo abierto en los asentamientos de Puerto Limón, Pepino, Yunguillo y San Antonio,

que por su lejanía y difícil acceso no se tratan a nivel municipal.²⁴ Las condiciones del relleno y el manejo de residuos se hacen siguiendo los lineamientos ambientales, sin embargo el servicio es deficiente. Puesto que se genera contaminación de fuentes hídricas y suelos por los lixiviados que se producen. De igual forma el municipio no tiene los equipamientos necesarios para hacer una recolección y disposición final adecuada de los residuos que se generan.

- **Aguas Servidas:** no hay una planta de tratamientos de aguas residuales, y existen varios puntos de vertimientos de estas aguas sobre los diferentes cuerpos de agua (ríos y quebradas) que atraviesan el municipio, lo cual genera la contaminación de los mismos. Las principales fuentes de vertimiento de aguas residuales son el río Mocoa, río mulato, río Sangoyaco, quebrada la Taruquita y San Antonio.
- **Agua para Consumo Humano:** se cuenta con una planta de tratamiento de agua del Municipio y una empresa privada, que abastecen principalmente a la población del casco urbano. La calidad del agua no es potable, pues no se han realizado inversiones económicas que permitan una planta potabilizadora. Respecto a la población rural, cada vereda o asentamiento tiene que buscar su propia fuente de abastecimiento.
- **Educación:** en el municipio hay 15 Establecimientos educativos públicos con un total de 54 sedes, incluidas las principales, de las cuales 39 están en zona rural, 11 en la zona urbana y 4 están ubicadas en asentamientos poblados.²⁵ Algunos de estas instituciones presentan deficiencias en sus infraestructuras, y/o no tienen los equipamientos necesarios para su funcionamiento. También se tiene la sede principal del Instituto Tecnológico del Putumayo, que es la Universidad del Putumayo, una sede del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), entre otras universidades nacionales de modalidad virtual, semipresencial y presencial.
- **Energía eléctrica:** existe una empresa de energía de categoría mixta, que provee el servicio en todo el municipio, e incluso abastece de este servicio a municipios vecinos. Sin embargo, cuando se realizan mantenimientos de las redes o se generan apagones por otro tipo de causas, no se dispone de un sistema generador alternativo que garantice dicho servicio de forma continua. Por otro lado la red de alumbrado público en la zona rural es deficiente y se requiere un mejoramiento y mantenimiento de las mismas.
- **Seguridad:** en el municipio se tiene el Departamento de Policía del Putumayo, la vigésima séptima brigada de selva del Ejército Nacional, un batallón del Ejército en la zona rural. Y hace algunos meses en Julio de 2018, el ministro del interior entregó a la capital del departamento un sistema completo

²⁵ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (Min TIC). (2017). Instituciones Educativas del municipio de Mocoa. Actualizado el 16 de agosto de 2017. [En línea]: <https://bit.ly/2Jb0IIh>

de cámaras de seguridad que le permitirá a la policía combatir la delincuencia. También se tiene la presencia de entidades como el cuerpo de Bomberos Voluntarios de Mocoa, la Cruz Roja, la Defensa Civil, que son los organismos de socorro que acuden a llamados de emergencia de la comunidad y que cuentan con equipamiento necesario para el desarrollo de sus actividades.

- **Sistema de prevención de riesgos:** en este aspecto, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo (UNGR) a través del Sistema Departamental para la Gestión del Riesgo de Desastres (SDGRD), a raíz de la tragedia ocurrida en el municipio el 31 de marzo del 2017, activó los mecanismos de alerta temprana para mantener informada a la población de manera oportuna ante cualquier tipo de eventualidad o riesgo natural.
- **Terminales de transporte:** existe un terminal de transporte provisional que se encuentra ubicado a 500 metros del centro del municipio, no cumple con los requisitos de un terminal, puesto que además de estar mal ubicado, es pequeño, y las condiciones de salubridad no son adecuadas. Sin embargo actualmente existe un proyecto y los rubros necesarios para la construcción del terminal de transporte municipal.
- **Entidades Financieras:** existen diferentes entidades bancarias, que prestan sus servicios a propios y visitantes, con disponibilidad de cajeros automáticos las 24 horas del día, siete días a la semana.
- **Infraestructura vial:** de acuerdo con el Plan Vial Departamental 2010-2019, el municipio de Mocoa cuenta con 179,93 Km viales (11%), de los cuales el 53,74% (96,69 Km) corresponde a vías primarias, el 15,31% (27,55 Km) a vías secundarias a cargo del departamento y el 30,95% (55,69 Km) a vías terciarias que están a cargo del municipio.²⁴ Es de anotar que aproximadamente un 50% de la infraestructura vial en general se encuentra en estado regular, sin embargo actualmente se están realizando inversiones para los tres tipos de vías, con lo cual se espera que su mejora permita también mejorar la competitividad de los diferentes sectores productivos del municipio.
- **Telecomunicaciones:** se tiene principalmente tres entidades de telefonía celular e internet, Claro, Movistar e Isa Network, que operan también a nivel Departamental y Nacional. También se han dispuesto puntos de wifi gratuito en diferentes puntos de la ciudad. Sin embargo en algunas zonas, especialmente las rurales, la cobertura de señal de internet y telefónica es baja, por lo cual se requiere de infraestructura o equipamientos que permitan ampliar dicha cobertura.

7.4. Accesibilidad al municipio de Mocoa

El acceso al municipio de Mocoa se puede hacer vía terrestre y aérea, utilizando las empresas de transporte existente, o para el caso terrestre en vehículo propio. A continuación se relacionan las formas de acceso, tiempos de desplazamiento desde las principales ciudades del País, empresas de transporte, las trayectorias que podrían realizar los visitantes y una aproximación de los costos:

Tabla 7. Accesibilidad al municipio de Mocoa

Medio de transporte	Empresas/Aerolíneas	Trayectoria	Tiempo	Costo
Terrestre	Cootransmayo	• Bogotá-Mocoa	12 horas	\$ 90.000
	Transipiales	• Cali-Mocoa	12 horas	\$ 70.000
	Coomotor	• Medellín-Mocoa	18 horas	\$ 100.000
	Cootranshuila	• Pasto-Mocoa	7 horas	\$ 35.000
	Bolivariano	• Puente Internacional	6 horas	\$ 40.000
	Otras.	San Miguel-Mocoa		
Aéreo	Satena (https://www.satena.com/inicio)	Bogotá-Villagarzón	1.4 horas	\$290.000
	Easyfly (https://www.easyfly.com.co/)	Bogotá-Puerto Asís	1.4 horas	\$220.000
		Cali-Puerto Asís	1 hora	\$150.000
		Medellín-Puerto Asís	2.3 horas	\$396.000
Terrestre intermunicipal	Cootransmayo	Puerto Asís-Mocoa	1.3 horas	\$20.000-\$60.000
	Coomotor Cotransvias Taxis Servicio especial Otras.	Villagarzón-Mocoa	20 min.	\$10.000-\$40.000
Transporte Interno	Taxis	En el sector Urbano y	NA	\$4.000
	Buseta	Rural		\$1.500

Fuente: Elaboración propia

Accesibilidad Aérea: el municipio de Mocoa no tiene aeropuerto propio, pero existen dos aeropuertos cercanos, uno a 20 minutos (aeropuerto Cananguchal) y otro a 2 horas (aeropuerto 3 de mayo).

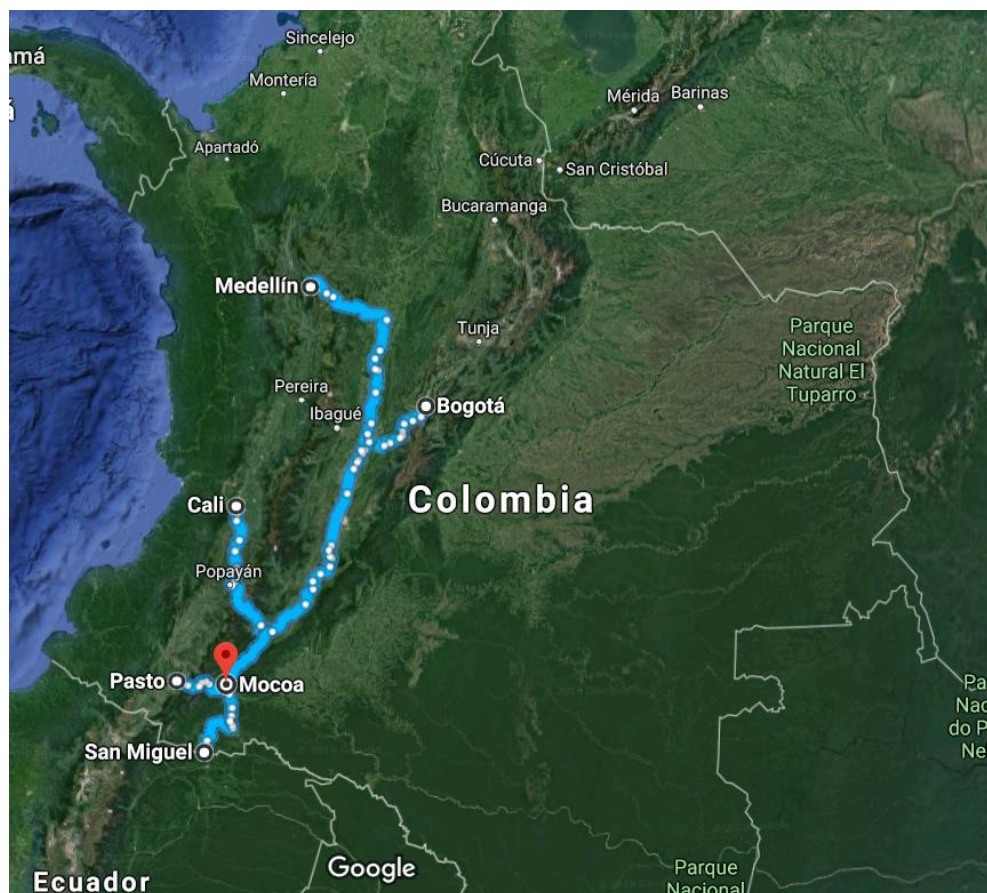
Tabla 8. Características de Aeropuertos cercanos a Mocoa

Municipio ubicación	Nombre Aeropuerto	Tipo de aeropuerto	Tipo de avión	Frecuencia de vuelos semanal	Clasificación
Villagarzón	Cananguchal	Civil	Turbo Hélice	5	3B
Puerto Asís	3 de Mayo	Civil	Turbo Hélice	21	3C

Fuente: Gobernación del Putumayo, Cámara de Comercio del Putumayo. (2010). Plan de desarrollo turístico del Putumayo 2011-2020. La diversidad, nuestra mayor riqueza. Convenio interadministrativo 078 de 2010.

Como se puede ver en el mapa 3, la trayectoria dependerá de la procedencia de los visitantes, sean nacionales o extranjeros, quienes tienen la opción de decidir por el medio de transporte que más se ajuste a su presupuesto y a la disponibilidad de tiempo.

Mapa 3. Trayectorias terrestres desde algunas ciudades principales de Colombia hasta Mocoa



Fuente: Google Maps. [En línea]: <https://bit.ly/2o61lvp> (Consultado en octubre de 2019)

7.5. Organismos de gestión del turismo en el territorio

Como se argumentó en la justificación y el Anexo I, en el departamento de Putumayo existe una Mesa Departamental de Turismo, que es el ente gestor y regulador, por medio del cual se buscará posicionar el departamento de Putumayo como un destino turístico de naturaleza, cultura y bienestar. Esta figura, también conocida como Organización de Mercadeo de Destino (DMO), está conformada por miembros del sector público y privado de todo el departamento de Putumayo, según lo establecido actualmente en la Ordenanza 759 del 2017. Sin embargo después de conformada esta figura y con casi dos años de funcionamiento se ha reconsiderado modificar y ampliar la participación de otros representantes de

sectores que se dejaron por fuera en su momento, de igual forma a la fecha aún está pendiente la aprobación de los estatutos que la constituyen, los cuales se revisarán y aprobarán posteriormente cuando se hayan realizado los ajustes pertinentes.

En el departamento de Putumayo también existe un comité departamental de seguridad turística que tiene entre otras funciones, la de *“Promover y articular la ejecución de medidas de prevención y control sobre los prestadores de servicios turísticos, en coordinación con las autoridades correspondientes; ejecutar de manera coordinada con las autoridades competentes los programas de vigilancia de atractivos y actividades turísticas; diseñar y estructurar la compilación de datos relevantes en materia de seguridad turística para su respectivo análisis y toma de decisiones”*²⁶.

Como se puede apreciar a nivel departamental, el ente gestor es relativamente nuevo, mientras que en el municipio de Mocoa la entidad encargada de la gestión del turismo es la Secretaría de Planeación, a través de la oficina de Agricultura, Medioambiente y Turismo, la cual actualmente no cuenta con un profesional idóneo en esta área, ni con los recursos suficientes para la gestión de proyectos del sector turístico, y aunque se han realizado algunas acciones, por ejemplo hace aproximadamente cuatro años en el tema de la obtención del Registro Nacional de Turismo para los hoteles y prestadores de servicios turísticos (como agencias de viajes y agencias operadoras), y este año en la elaboración de un inventario de servicios turísticos y la estructuración y formulación del proyecto “Plan de Desarrollo Turístico de los municipios de Mocoa y Villagarzón”. Es evidente la falta de un ente gestor integral que lidere y se apropie del desarrollo del turismo en el municipio.

7.6. Los servicios turísticos en el municipio de Mocoa

El municipio de Mocoa, se caracteriza por tener una economía que gira principalmente en torno al comercio de diferentes productos y la prestación de servicios especialmente de alojamiento y comidas. De igual forma por ser la capital del departamento de Putumayo, se pueden encontrar las sedes principales de entidades estatales, al igual que muchas empresas privadas, que son las principales fuentes generadoras de empleo en el municipio.

²⁶ Gobernación de Putumayo. (2017). Decreto 0275 del 31 de octubre del 2017.

Mocoa es el municipio con el mayor número de establecimientos o empresarios (3.026) registrados a nivel departamental con una representatividad del 25% del total. De los cuales, según la Cámara de Comercio del Putumayo, al año 2018, la principal actividad es el comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas, con un 41%, seguida de la actividad de Alojamiento y servicios de comida que son parte de los servicios que están vinculados al turismo, que representan el 13%, ubicándose en la segunda actividad de mayor participación. Lo mismo se observa para todo el departamento en donde se tiene una representación del 14% (Ver tabla 9).

Tabla 9. Composición empresarial departamento de Putumayo año 2018

MUNICIPIOS		COLON	MOCOA	ORITO	PUERTO LEONARDO	PUERTO ASIS	PUERTO CAICEDO	PUERTO GUZMAN	SAN FRANCISCO	SAN MIGUEL	SANTIAGO	SBUNDY	VALLE GUAMUEZ	VILLAGARZON	TOTAL	
ACTIVIDAD ECONÓMICA		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	CANT.	%
A	Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2%	1%	4%	4%	4%	7%	5%	5%	4%	5%	2%	4%	3%	396	3%
B	Explotación de minas y canteras	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	42	0%
C	Industrias manufactureras	7%	8%	8%	7%	8%	8%	9%	8%	5%	0%	5%	6%	7%	871	7%
D	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	15	0%
E	Distribución de agua, evacuación y tratamiento de aguas residuales,	1%	1%	2%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	106	1%
F	Construcción	4%	6%	8%	2%	4%	3%	3%	8%	2%	2%	2%	1%	5%	551	5%
G	Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas	38%	41%	40%	53%	43%	43%	42%	35%	49%	45%	45%	52%	40%	5.306	43%
H	Transporte y almacenamiento	0%	2%	3%	3%	5%	3%	3%	1%	2%	1%	2%	2%	3%	368	3%
I	Alojamiento y servicios de comida	18%	13%	13%	16%	14%	15%	19%	12%	15%	14%	11%	12%	18%	1.715	14%
J	Información y comunicaciones	1%	2%	1%	1%	3%	2%	1%	1%	2%	2%	4%	2%	1%	246	2%
K	Actividades financieras y de seguros	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	62	1%
L	Actividades inmobiliarias	1%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	64	1%
M	Actividades profesionales, científicas y técnicas	3%	6%	3%	2%	3%	1%	2%	2%	3%	1%	4%	3%	4%	478	4%
N	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	4%	3%	3%	1%	2%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	2%	256	2%
O	Administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	12	0%
P	Educación	1%	2%	0%	0%	1%	1%	1%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	104	1%
Q	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1%	3%	2%	0%	2%	0%	2%	1%	1%	0%	3%	1%	2%	234	2%
R	Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	4%	2%	2%	3%	2%	3%	2%	0%	2%	2%	3%	2%	2%	269	2%
S	Otras actividades de servicios	14%	8%	8%	8%	7%	11%	10%	19%	12%	27%	14%	11%	11%	1.131	9%
T	Actividades de los hogares en calidad de empleadores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1	0%
U	Actividades de organizaciones y entidades extraterritoriales	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1	0%
TOTAL		142	3.026	1.392	547	2.832	392	301	130	443	132	594	1.294	1.003	12.228	100%
		1%	25%	11%	4%	23%	3%	2%	1%	4%	1%	5%	11%	8%	100%	

Fuente: Cámara de Comercio del Putumayo. (2018). Composición Empresarial Departamento de Putumayo. Año (2018). [En línea]: <https://bit.ly/2BvemBJ>

Teniendo en cuenta que el turismo tal como indica Figuerola “*engloba repercusiones directas e indirectas*” en los diferentes agentes, haciendo alusión en primera instancia a “*los establecimientos de alojamiento y alimentación, las empresas de transporte e intermediarios de viajes, las empresas dedicadas a la producción y venta de artículos de viaje, los lugares de recreo y diversión y, los profesionales del tráfico turístico*”; y en segunda instancia a las repercusiones indirectas, que “*incluirían a otras empresas de transporte, establecimiento de otros centros como escuelas, hospitales, clínicas, centros de comunicación, comercios y bancos y ciertas profesiones liberales (Figuerola, 1990:179)*”²⁷, se hizo un inventario de los servicios turísticos existentes en el municipio de Mocoa, con el apoyo de la

²⁷ Orozco Alvarado, Javier. Núñez Martínez, Patricia. (2013). Las teorías del desarrollo. En el análisis del turismo sustentable. InterSedes: Revista de las Sedes Regionales, vol. XIV, núm. 27, 2013, pp. 144-167. [En línea]: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66627452008> (Consultado en octubre de 2019)

Cámara de Comercio del Putumayo sede Mocoa, quien suministró una base de datos de este tipo de establecimientos que se encuentran legalmente constituidos, la cual se complementó con trabajo de campo. Inicialmente se identificaron y clasificaron dichos servicios según lo establecido en la Clasificación Internacional Industrial Uniforme, códigos CIU para las actividades económicas en Colombia, tal como se aprecia en el Anexo II. Inventario de los servicios turísticos del municipio de Mocoa. Posteriormente, se hizo varias salidas de campo para constatar y actualizar la información existente al respecto. De todos los recorridos se logró obtener la información que se presenta en el Anexo II, que se resume a continuación:

➤ Establecimientos de alojamiento y hospedaje:

Tabla 10. Disponibilidad de alojamientos y hospedajes en el municipio de Mocoa (con y sin RNT)

CLASIFICACIÓN DE ALOJAMIENTOS Y HOSPEDAJES SEGÚN SU CATEGORÍA	ZONA URBANA	ZONA RURAL	TOTAL
HOTEL	36	0	36
FINCAS TURISTICAS (ALOJAMIENTO RURAL)	0	11	11
HOSTAL	2	3	5
APARTAHOTEL	4	1	5
OTROS TIPOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICOS NO PERMANENTES	1	3	3
CENTRO VACACIONAL	0	2	2
OTROS TIPOS DE VIVIENDA TURÍSTICA	0	2	2
ALBERGUE	1	0	1
Total general	44	22	66

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en campo y suministrados por la Cámara Comercio

La tabla anterior muestra que en el municipio de Mocoa hay 66 establecimientos de alojamiento, de los cuales 36, es decir más del 50% están clasificados como hoteles, seguidos de las fincas turísticas, hostales, apartahoteles, entre otros. También se puede apreciar que un 67% (44 establecimientos) están ubicados en la zona urbana, mientras que el 33% (22 establecimientos) están en la zona rural.

Del total de alojamientos, 62 de ellos, es decir el 94% tienen el Registro Nacional de Turismo (RNT), que es un registro público Nacional, en el que deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que realicen sus operaciones en Colombia, el cual es obligatorio para poder funcionar y requiere ser actualizado cada año.²⁸ Hay 4 establecimientos que no reportaron este requisito. Otro dato a resaltar

²⁸ Confecámaras. Registro Nacional de Turismo (RNT). [En línea]: <https://rnt.confecamaras.co/home> (Consultado en agosto de 2019)

es que del total de establecimientos de alojamiento y hospedaje existentes en el departamento de Putumayo al año 2018, según información de CITUR (Tabla 2) era de 243, de los cuales el municipio de Mocoa tiene 66 de ellos, es decir el 27,16%.

Por otro lado también se encontró que de la cantidad total de habitaciones reportadas en el departamento de Putumayo, el municipio de Mocoa tiene el 29,69% (880 habitaciones), y del total de camas se tiene un 30,57% (1.119 camas), así mismo en la siguiente tabla, se indica el precio más bajo y el más alto del servicio de hospedaje y alojamiento. También hay algunos establecimientos ofrecen servicios adicionales y/o complementarios tales como: parqueadero, restaurante, lavadero, bar, salones de eventos, balnearios, guianza, camping, senderismo, cocinas compartidas y equipadas, etc.

Tabla 11. Otros datos de interés sobre los alojamientos del municipio de Mocoa

Descripción de Información	Cantidad Total Mocoa	Cantidad Total Putumayo	Porcentaje de participación Mocoa respecto al Departamento
Número de Habitaciones	880	2.964	29,69 %
Número de Camas	1.119	3.660	30,57 %
Precio más alto por noche para una persona	\$ 250.000	NA	NA
Precio más bajo por noche para una persona	\$ 25.000	NA	NA

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en campo y suministrados por la Cámara Comercio y CITUR

➤ Agencias de Viajes, Agencias Operadoras y Guías Turísticos:

Tabla 12. Agentes prestadores de servicios turísticos

Tipo de Prestador de Servicios Turísticos	Cantidad
Agencias de viajes operadoras	5
Agencias de viajes y turismo	4
Guías de turismo	2
Oficina de representación turística	1
Otros	2
TOTAL	14

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en campo y suministrados por la Cámara Comercio

Esta tabla resume el tipo y cantidad de prestadores de servicios turísticos que existen en el municipio de Mocoa, que en total son 14, siendo más representativos las agencias de viajes operadoras y las agencias

de viajes y turismo, que son de carácter privado y ofrecen diferentes servicios tanto para realizar turismo receptivo como emisor. Todos tienen RNT activo.

➤ Establecimientos de servicio de comida y bebidas:

Tabla 13. Establecimientos de servicio de comida y bebidas

Tipo de Establecimientos de Servicio de Comida y bebidas	Cantidad	Porcentaje	Observaciones
Restaurantes	112	58,33%	Realizan expendio de comidas preparadas a la mesa
Cafeterías	52	27,08%	Incluidas heladerías y panaderías
Comidas rápidas	26	13,54%	
Estaderos y Bares	2	1,04%	Se relacionaron los estaderos y bares que están contiguos a balnearios naturales en la zona rural del municipio de Mocoa, más no los que están en la zona urbana.
TOTAL	192	100%	

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en campo y suministrados por la Cámara Comercio

Como se muestra en esta tabla, un 58,33% de los establecimientos son restaurantes, luego están las cafeterías en un 27,08%, seguidas de los locales de comidas rápidas con un 13,54% y finalmente un 1,04% de estaderos y bares. Un 88% de ellos están en la zona urbana, y un 12% en la zona rural. Los precios de un plato de comida pueden variar según el menú elegido, entre los \$6.000 y \$70.000 m/cte., inclusive hay de mayor valor. La capacidad instalada en promedio en los establecimientos, principalmente restaurantes es de 30 personas. Los horarios de atención pueden variar según el tipo de establecimiento, por lo cual hay algunos que abren de lunes a domingo de 8am a 8pm, y los de la zona rural en su mayoría prestan sus servicios los fines de semana.

➤ Otros Equipamientos relacionados al sector turismo:

Tabla 14. Otros equipamientos relacionados al sector turístico del municipio de Mocoa

Resumen de otros equipamientos relacionados al sector turístico en el municipio de Mocoa			
Tipo de equipamiento	Cantidad	%	Observaciones
Empresas de transporte terrestre	14	21%	Hay 12 empresas de servicio de transporte terrestre intermunicipal y nacional, 1 empresa de servicio de transporte especial y 2 empresas de servicio de taxi.
Deportivos	13	20%	Del total de este tipo de equipamientos, 9 son privados y 4 públicos.
De ocio y religión	10	15%	De estos, 4 son de carácter privado y 4 son públicos Y 2 son establecimientos religiosos.
Entidades financieras	10	15%	Hay 4 bancos (BBVA, Bancolombia, Banco Popular y Banco Agrario) con disponibilidad de cajeros automáticos en el casco urbano. También existen 6 entidades financieras de menor tamaño denominadas cooperativas o fundaciones.
Tiendas particulares	7	11%	Todas son de carácter privado y la plaza de mercado es administrada por la Alcaldía pero es usada por particulares.
Agentes administrativos	6	9%	Están la Gobernación del Putumayo, Corpoamazonía, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Alcaldía Municipal, la Cámara de Comercio sede Mocoa, y un Hospital de segundo Nivel.
Agentes de seguridad	5	8%	Están la Cruz Roja Colombiana, Policía Nacional, Ejército Nacional, Defensa Civil, Cuerpo de Bomberos Voluntarios.
Oficinas de turismo	1	2%	Es la única oficina de turismo que existe en el Departamento y se encuentra ubicada en el municipio de Mocoa, es administrada por la Gobernación de Putumayo.
TOTAL	66	100%	

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla muestra que el municipio de Mocoa tiene también una serie de equipamientos e infraestructura que permiten complementar el desarrollo del sector turístico. Pese a tener la única oficina de turismo que existe en el departamento de Putumayo, a través de la cual se informa y visualiza el turismo de todo el departamento, el municipio de Mocoa no cuenta con un punto de información propio de esta índole; hay 14 empresas de transporte terrestre que conectan el territorio con el interior del país y con Países vecinos como Ecuador; del total de estos equipamientos el 20% son deportivos y se usan con frecuencia por los residentes y personas de municipios y departamentos cercanos, también están los equipamientos de ocio y religión con un 15%, las tiendas particulares con un 11%, que son en su mayoría tiendas de artesanías, las cuales suelen ser visitadas por residentes y turistas principalmente; hay cuatro entidades financieras de orden nacional que son las de mayor uso en el municipio; finalmente están los órganos administrativos y de seguridad que se encargan de gestionar, controlar y apoyar el desarrollo del municipio y del departamento.

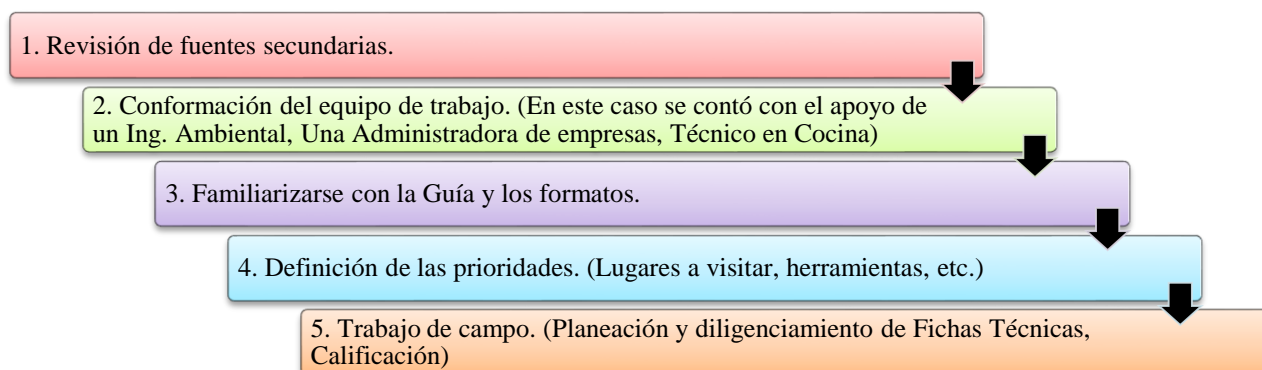
Con los resultados obtenidos del trabajo de campo y con las coordenadas registradas para cada uno de los establecimientos y equipamientos previamente analizados, se hizo la respectiva georeferenciación,

utilizando el software GPS TrackeMaker y Google Earth Pro, de donde se obtuvo el mapa que se anexa al presente trabajo (Ver Anexo III. Mapa de servicios turísticos del municipio de Mocoa).

7.7. Oferta turística del municipio de Mocoa

El municipio de Mocoa, por su singularidad tiene una serie de recursos y atractivos turísticos que desde hace aproximadamente 6 años se han venido explotando y dando a conocer a propios y turistas a través de los diferentes medios de comunicación, de las agencias de viajes, agencias operadoras y el voz a voz de las personas que han visitado este municipio. Sin embargo la falta de organización, gestión y apropiación de las entidades gubernamentales locales en relación a este sector a lo largo de estos años es lo que quizás ha retrasado y dificultado el desarrollo del mismo, de ahí que hoy en día el municipio no tiene un Plan de Desarrollo Turístico y en los planes de desarrollo municipal de los gobernantes de turno no se contemple como uno de los principales motores de la economía, inclusive ni el departamento tiene un plan de desarrollo turístico actualizado. Según lo investigado, se han y se están realizando diferentes estudios al respecto para poder mostrar a Putumayo como un destino turístico, de los cuales hasta el momento no se conocen sus resultados, mientras que para el municipio de Mocoa en específico no se han realizado estudios o investigaciones de este tipo. Es por ello que dada la importancia y el auge del turismo en el territorio, se realizó un inventario de los recursos y atractivos turísticos actuales, siguiendo la metodología planteada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, (Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos, Enero 2010) la cual es de carácter nacional y se resume en el siguiente diagrama de flujo:

Gráfico 2. Proceso para la elaboración del inventario de recursos y atractivos turísticos del municipio de Mocoa



Fuente: Elaboración propia con información del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Una vez revisadas las fuentes secundarias y con el conocimiento del territorio in situ, se hizo en primer lugar la clasificación de los recursos y atractivos turísticos del municipio de Mocoa, y posteriormente el respectivo inventario (Anexo IV. Inventario de Recursos y Atractivos Turísticos del municipio de Mocoa) y un análisis de los mismos, de donde se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 15. Resumen inventario de recursos y atractivos turísticos en el municipio de Mocoa

TIPO DE PATRIMONIO (1er Nivel)	GRUPO (2do Nivel)	Calificación Promedio (1-100)	Cantidad de Recursos y atractivos	Observación
PATRIMONIO CULTURAL	Patrimonio Cultural Material Inmueble y Mueble	63	19	En este grupo están incluidos los recursos y atractivos: Material Inmueble: los denominados dentro de los componentes de Arquitectura habitacional (1), arquitectura religiosa (2) y arquitectura institucional (11), Obras de Ingeniería e Infraestructura (1), elementos del espacio público (1); Material Mueble: las obras en espacio público (3)
	Patrimonio Cultural Inmaterial	87,77	9	En este grupo están incluidos los recursos y atractivos denominados dentro de los componentes de gastronomía y saberes culinarios (3), lenguas y expresiones orales (3), la medicina tradicional (1), las celebraciones y rituales (2).
	Festividades y Eventos	58,62	8	En este grupo están incluidos los recursos y atractivos denominados dentro de los componentes de fiestas (5), ferias y exposiciones (1), eventos deportivos (2).
	Grupos de especial interés	70,85	7	En este grupo están incluidos los recursos y atractivos denominados dentro del componente de comunidades indígenas (7).
Subtotal Patrimonio Cultural		70,06	43	
SITIOS NATURALES	Aguas Lóticas	71,55	9	En este grupo están incluidos los recursos y atractivos denominados dentro de los componentes de cascada, catarata o salto (4), ríos (4), otros (1).
	Lugares de observación de flora y fauna	74	1	En este grupo hay un (1) recurso y atractivo.
	Áreas Protegidas	80	2	En este grupo están incluidos los recursos y atractivos denominados dentro de los componentes de sistemas de parques nacionales naturales (1), reserva de la sociedad civil (1).
Subtotal de Sitios Naturales		75,18	12	
TOTAL			55	

Fuente: Elaboración propia

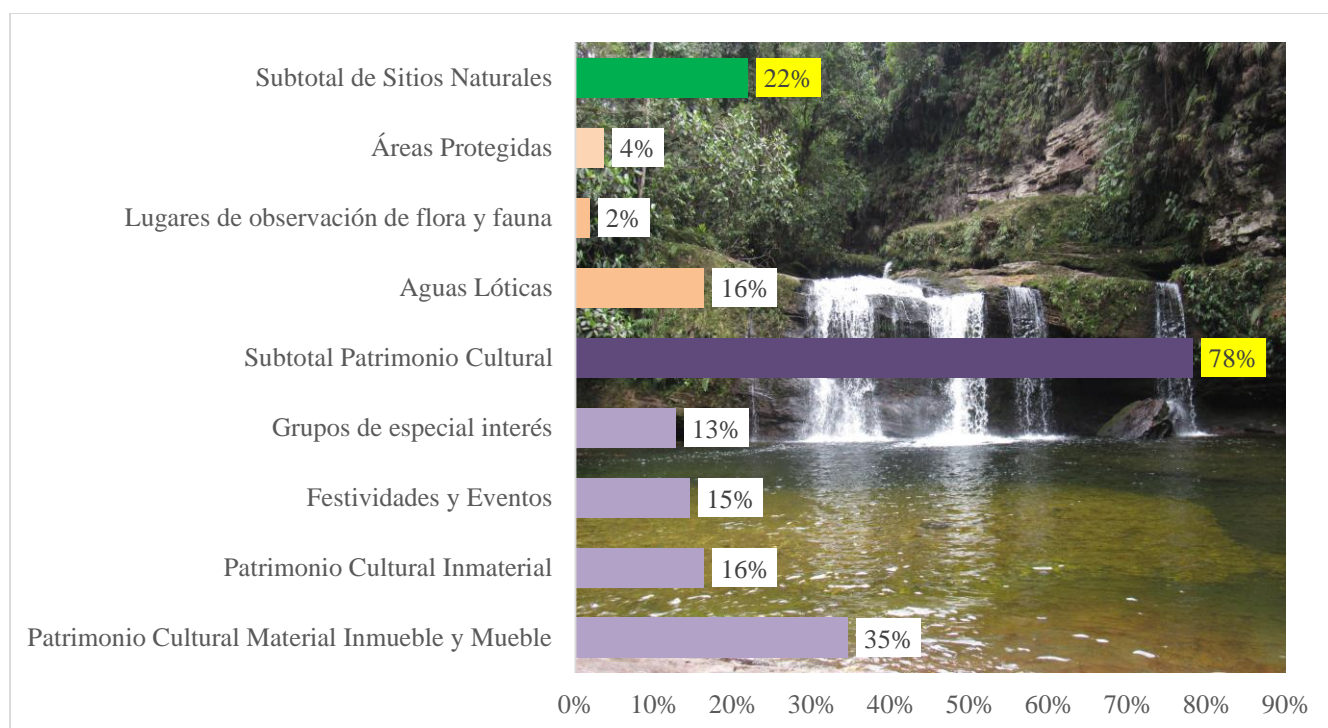
En esta tabla se observa que en el municipio de Mocoa se logró identificar e inventariar 55 recursos y atractivos, que están siendo integrados a los productos turísticos que se ofrecen actualmente en el municipio y algunos que pueden ser potencialmente explotados. De los cuales, 43 están clasificados dentro del patrimonio cultural y 12 clasificados como sitios de naturaleza.

Así mismo los que tienen una mayor *valoración** según su calidad y significado son los Sitios Naturales con una valoración promedio del 75.18, mientras que el Patrimonio Cultural tiene una valoración promedio de 70,06. Este resultado nos permite deducir que están mejor conservados los sitios naturales que el patrimonio cultural. En este sentido se podría concluir lo siguiente: que el patrimonio cultural material mueble e inmueble en términos generales está en buen estado, es decir que “*sus componentes presentan afectaciones mínimas y para su recuperación se requieren de labores menores de intervención*”²⁹; por su lado el patrimonio cultural inmaterial pese a que tiene la mayor valoración (87,77) por su importancia tanto a nivel local como nacional, es necesario fortalecer su desarrollo, la conservación de los mismos y sobre todo darle la importancia que tienen en el territorio; las festividades y eventos tienen la menor valoración (58,62) lo cual es evidente dado que son eventos de carácter local, en los que su nivel de organización es bajo, y que aunque permiten la integración de la comunidad, no se han consolidado, estructurado y planificado a largo plazo; en relación a los grupos de especial interés, aunque tienen una valoración buena (70,85) se debe prestar atención al fortalecimiento de la cultura y costumbres, pues con el paso de los años se han ido perdiendo y es necesario el empoderamiento de las comunidades indígenas para transmitir sus conocimientos y estilos de vida propios a sus generaciones, y a su vez el apoyo y respaldo del gobierno para que no desaparezcan. Por otro lado de los sitios naturales, el de mayor valoración son las áreas protegidas (80), seguido de los lugares de observación de flora y fauna (74) y finalmente las aguas loticas (71,55), lo que indica que la mayoría de recursos y atractivos de estos grupos son sanos, tienen bajos niveles de contaminación, y tienen un significado representativo a nivel nacional. En donde uno de los aspectos clave ha sido la implementación y control de la normatividad ambiental en el territorio.

Gráfico 3. Porcentaje de representatividad del total de los recursos y atractivos turísticos del municipio de Mocoa

* La valoración de cada recurso se hizo siguiendo la metodología del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Esta valoración está dada en porcentaje y va de 0% (la puntuación más baja) hasta 100% (la puntuación más alta). Para ello se contó con el apoyo de un Ingeniero Ambiental y una profesional en Administración de Empresas.

²⁹ Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (2010). Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos. Bogotá. Enero 2010.



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico anterior se puede apreciar el porcentaje de los diferentes grupos de recursos y atractivos turísticos del municipio de Mocoa respecto al total inventariado. En primera instancia, se encontró que el municipio de Mocoa tiene un 78% en Patrimonio Cultural, siendo más representativo el patrimonio cultural material mueble e inmueble con un 35%, seguido del patrimonio cultural inmaterial (16%), las festividades y eventos (15%) y grupos de especial interés (13%). También están los Sitios Naturales que representan un 22% de los recursos y atractivos turísticos, de los cuales el 16% son Aguas loticas (como son cascadas, cataratas, saltos, ríos, otros), seguido de un 4% de áreas protegidas y un 2% de lugares de observación de flora y fauna.

Esto nos permite plantear en primera instancia que el municipio de Mocoa es un destino turístico con enfoque en Cultura y Naturaleza, porque cuenta con recursos y atractivos suficientes para ofertar rutas y paquetes turísticos que le permitan a propios y extranjeros disfrutar responsablemente de una experiencia única. Además se tiene gran potencial en este tipo de turismo, y para ello es necesario una planeación adecuada y sostenible del territorio. Este resultado también nos permite corroborar que el municipio de Mocoa en particular se encuentra inmerso notablemente en el objetivo que se tiene desde la Mesa Departamental de Turismo en la Ordenanza N° 759 del 24 de diciembre del 2017.

Se hizo un análisis en mayor profundidad de dichos recursos y atractivos turísticos que se presentan en el Anexo V. Análisis de recursos y atractivos turísticos del municipio de Mocoa.

7.8. Paquetes turísticos y actividades ofrecidos por agencias de viajes y agencias operadoras turísticas del municipio de Mocoa

En el municipio de Mocoa las Agencias de viajes y Agencias Operadoras Turísticas, principalmente ofrecen paquetes turísticos de bienestar y naturaleza, en los que se pueden realizar diferentes actividades deportivas y de relajación. Sin embargo actualmente se están realizando productos turísticos especializados en el tema de avistamiento de aves, dadas las condiciones geográficas y ambientales que tiene el municipio que permiten que cientos de especies de aves se puedan observar en sus hábitats naturales, lo cual ha llamado la atención de expertos y aficionados en la materia. A continuación se muestra un ejemplo de los paquetes turísticos que ofrecen algunas empresas locales y externas, las actividades que se ofrecen y una aproximación del costo:

Tabla 16. Paquetes turísticos en el municipio de Mocoa

ENTIDAD/EMPRESA	PAQUETE TURÍSTICO	ACTIVIDADES	COSTO
Rioselva Viajes y Turismo (Mocoa-Putumayo)	Dormir en la selva 4 noches y 5 días: incluye alimentación, interacción con indígenas, visita guiada al fin del mundo, recorrido por el mariposario Paway, visita al parque Suruma, recorrido por vereda Montclar, traslado desde el aeropuerto e internos, alojamiento en casa del árbol y en hotel rural. ³⁰	Natación, senderismo interpretativo, avistamiento de flora y fauna, fogatas, fotografía.	No reporta
Samawe (Mocoa-Putumayo)	Plan de 4 días 3 noches, incluye alojamiento, alimentación, visitas al parque SURUMA, visita al Fin del Mundo con guía profesional, Visita Cañón del Mandiyaco, suvenir amazónico. ³¹	Senderismo, Paisajismo, degustación gastronómica, natación, Tubbing o paseo en canoa, sesión de nivelación de energías con plantas medicinales.	No reporta
Cielo y tierra Tour Operadores (Nariño)	Plan 5 días 4 noches todo incluido: incluye 2 días en atractivos del alto Putumayo, 2 días visitando la cascada el Fin del mundo y 1 día de retorno. ³²	Senderismo, degustación gastronómica, natación, fotografía, compras.	Promedio de \$2.600.000 por persona.
Agencia de Viajes Yimmy Tours (Huila)	Paquetes personalizados: que incluyen visita a las cascadas Fin del mundo, cascada ojo de Dios, Cascada Hornoyaco, Cañón del Mandiyaco, CEA, Paway, visita a comunidades Indígenas (Condagua) ³³	Senderismo, natación, fotografía, avistamiento de flora y fauna silvestre, degustación gastronómica, Compras, Interacción con comunidades indígenas.	No reporta

³⁰ Rioselva Viajes y Turismo. Dormir en la selva 4 noches y 5 días. [En línea]: <https://bit.ly/33u6HzR> (Consultado en Octubre de 2019)

³¹ Samawe Caminantes de la selva. Centro ecoturístico y recreacional. [En línea]: <https://www.facebook.com/vivesamawe/> (Consultado en Octubre de 2019)

³² Cielo & Tierra Tour Operadores. Nariño Amazónico. Plan 5 días 4 noches. [En línea]: <https://bit.ly/2NrWvCy> (Consultado en Octubre de 2019)

³³ Yimmy Tours. (Mayo 27 de 2015). Paquete turístico reserva natural fin del mundo Putumayo. [En línea]: <https://bit.ly/34MdxkF> (Consultado en octubre de 2019)

Entre los diferentes paquetes turísticos ofrecidos por estas empresas, cabe resaltar que algunas de ellas cuentan con recursos y/o atractivos turísticos propios, aunque también ofrecen sus servicios integrando los demás recursos y atractivos que son de carácter público, sin embargo son poco utilizados. De igual forma existen agencias de viajes de otros departamentos que ofrecen paquetes turísticos que incluyen el municipio de Mocoa como destino. Los precios de cada paquete varían dependiendo del número de días, los lugares a visitar y las actividades a realizar. Además de las actividades ya mencionadas, también están otras que se pueden realizar, tales como Canopy, Diversión bajo el agua, Rafting, Torrentismo y Toma de Yagé.³⁴

Finalmente para complementar el inventario, se georeferenciaron y ubicaron dichos recursos y atractivos turísticos en un mapa, empleando las herramientas descritas anteriormente. (Ver Anexo VI. Mapa de Recursos y atractivos turísticos del municipio de Mocoa)

7.9. Percepción de agentes políticos, técnicos y empresarios del sector turístico del municipio de Mocoa

Para conocer la percepción que poseen los diferentes agentes políticos, técnicos y empresarios responsables del turismo en el municipio de Mocoa y las tendencias del mismo, así como para saber de primera mano si está sirviendo como elemento dinamizador, socio-económico de la población del municipio, se utilizó la entrevista semiestructurada como técnica de investigación cualitativa, en la que *“si bien el entrevistador lleva un guion de preguntas básicas, tiene la libertad de cuestionar al entrevistado sobre aquellos temas que le interesen, o bien omitir algunos temas de acuerdo a su criterio”*³⁵, además este tipo de entrevista permite establecer de antemano la información que se requiere, se establece un guión de preguntas abiertas, y hay flexibilidad en el orden de las preguntas, incluso se pueden incorporar nuevas cuestiones.³⁶

Para el análisis de los datos cualitativos se siguió el procedimiento de categorización y codificación establecido por las normas APA, que se muestra en el siguiente gráfico:

³⁴ Putumayo Travel. Actividades. [En línea]: <https://bit.ly/36Mrvov> (Consultado en Octubre de 2019)

³⁵ Morgan R, Luis E. (2012). Teoría y técnica de la entrevista. Red tercer milenio. Primera edición, México, 2012. [En línea]: <https://bit.ly/2pJtk4Z>

³⁶ Folgueiras B, Pilar. La entrevista. Documento de trabajo. [En línea]: <https://bit.ly/2WwZQ60> (Consultado en mayo de 2019)

Gráfico 4. Procedimiento para el análisis de datos cualitativos



Fuente: Normas APA. Categorizar y codificar los datos en tesis cualitativas. [En línea]: <https://bit.ly/32mNNK0> (Consultado en Octubre de 2019)

En primera instancia se elaboró el guion de la entrevista semiestructurada (ver Anexo VII), se validó y se aplicó a los agentes políticos, técnicos, y empresarios del sector turístico. Una vez recolectada la información, se procedió a prepararla, revisarla y organizarla, se transcribieron dichas entrevistas (ver Anexo VIII. Transcripción de Entrevistas), pues *“un texto escrito es un testimonio mudo que permanece físicamente, conserva su contenido a lo largo del tiempo..., el cual puede ser interpretado”*³⁷. Posteriormente teniendo claro la finalidad de cada pregunta y su contexto, se hizo la codificación de forma inductiva (Ver Anexo IX. Tablas de codificación para análisis de las entrevistas), que según Strauss (1987) denomina *“codificación abierta, en la que las pistas de análisis son múltiples y durante la cual, como este mismo autor sugiere, es conveniente “creérselo todo (lo que se ve y se oye) sin creerse nada”... además esta permite identificar los temas o dimensiones que parezcan más relevantes, desde lo general a lo específico.”*³⁷ Incluso, *“se dice que de esta manera, los datos se amoldan mejor a los códigos que los representan...y que el investigador muestra una mente más abierta y mayor sensibilidad al contexto.”*³⁸ Para dicha codificación se establecieron las categorías según cada pregunta, las que se desagregaron en subcategorías o subtemas que habían inmersos en cada una de ellas, luego se identificaron las frases claves por cada uno de los agentes entrevistados, se agruparon y contabilizaron formando un nuevo conjunto de frases claves (algunas se conservaron y otras se unificaron según su

³⁷ Ruiz O. José I. (2019). Metodología de la Investigación Cualitativa. Cuarta Edición. Julio 2019. Pág. 168, 193.

³⁸ Fernández Núñez, Lissette. (2006) ¿Cómo analizar datos cualitativos? Butlletí LaRecerca. Fichas para investigadores. Ficha 7. Octubre, 2006.

afinidad), finalmente se codificaron y ordenaron de forma jerárquica según el número de repeticiones y grado de importancia (Ver el Anexo IX). De aquí se obtuvo los siguientes resultados:

(1) Opinión sobre el turismo en el departamento de Putumayo. La disponibilidad de recursos naturales y culturales en el departamento de Putumayo, hacen de este territorio un lugar con una buena proyección en turismo, pues en los últimos seis años se ha notado el interés y esfuerzo de entidades públicas y privadas para trabajar en pro de este sector, lo que ha generado un avance del mismo. A esto hay que sumar los diferentes proyectos que se han realizado entorno al turismo, que son un aporte muy valioso para contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental del departamento. Y aunque es un tema relativamente nuevo, es una gran oportunidad, e inclusive es una muy buena opción para enfrentar el posconflicto. Todo esto ha sido posible gracias a que con el acuerdo de paz, se han abierto las puertas para conocer muchos lugares de Colombia, entre ellos el Putumayo; también gracias al interés de la entidad gubernamental por dar un paso importante en la elaboración del primer y único Plan de Desarrollo Departamental de Turismo en el año 2011, que ha sido la base para iniciar en este proceso.

No es de desconocer que hay aspectos negativos que han ocasionado un retraso en este sector, como por ejemplo la falta de planificación (actualizada), una mayor inversión para el turismo y una reglamentación que permita controlar y direccionar a los agentes involucrados.

(2) Percepción del Turismo en el municipio de Mocoa. Se nota un progreso del turismo, hay más empoderamiento de empresarios, institucionalidad, y una parte de la población, prueba de ello es que hoy ya se tiene una oferta de servicios turísticos más consolidada. Y aunque este sector se está organizando lentamente gracias a la articulación de algunas entidades públicas y privadas, mediante el desarrollo de proyectos, es necesario que desde la institucionalidad, en este caso la Alcaldía municipal, se realice una buena planificación para todos los sectores, que quede bien definida en el PBOT que se está construyendo; así mismo que se fortalezcan las empresas involucradas y que se lleve un control del desarrollo del turismo en el municipio. Finalmente un aspecto que aunque no se tocó en el apartado anterior es la toma de armas de las FARC (el día 29 agosto 2019), que genera una gran incertidumbre para el buen desarrollo del turismo no solo en el municipio sino a nivel nacional.

(3) Fortalezas del turismo en Mocoa. En primer lugar está la disponibilidad de muchos sitios turísticos, seguido de la biodiversidad de flora y fauna, en especial la riqueza de especies de aves, la oferta de

fuentes hídricas con atractivos singulares, el empoderamiento y motivación principalmente de los empresarios para hacer del turismo una opción de vida, la presencia de diferentes grupos étnicos, su cultura y costumbres que han sido poco explorados en este sector. También están en menor proporción, la seguridad, la presencia de la mesa departamental de turismo, la conectividad, la amabilidad de los residentes y el turismo como opción de negocio.

(4) Debilidades del turismo en Mocoa. Se identificaron once debilidades, siendo más representativas para los agentes, la falta de liderazgo y apoyo de la institucionalidad en torno al turismo; seguido del descuido y poca inversión en infraestructura turística; poca capacitación a empresarios vinculados directa e indirectamente; la falta de articulación y acercamiento de la Alcaldía municipal hacia los empresarios de este sector; la carencia de una planificación del territorio en turismo y la falta de reglamentación para controlar el desarrollo de actividades que se desglosan del mismo; la baja calidad de los servicios turísticos; también está la desorganización; la poca disponibilidad presupuestal y poca visión de la Alcaldía para apoyar este sector que a su vez dificulta la contratación de personal idóneo exclusivamente para el turismo y la falta de una oficina de turismo municipal; y el egoísmo que existe entre algunos empresarios que desarrollan sus actividades económicas entorno al turismo.

Ante estas problemáticas y debilidades identificadas, las posibles soluciones según los agentes son: la creación de alianzas o articulación interinstitucional; la elaboración concertada y real de un plan de desarrollo municipal de turismo; desarrollar más capacitaciones a empresarios y trabajo con la comunidad; el planteamiento de una política pública en turismo que permitiría buscar recursos y definir lineamientos para el desarrollo de un turismo a corto, mediano y largo plazo; la elaboración de un clúster turístico; la estandarización de precios de los servicios turísticos; y la creación de estrategias para empoderar a todos los actores involucrados.

(5) Percepción sobre la Articulación entre entidades públicas y privadas para potenciar el turismo en Mocoa. Se encontró que un 40% de los agentes consideran que hay articulación entre algunas entidades, pero no es suficiente para potenciar el turismo en el municipio de Mocoa, un 30% creen que si hay articulación, un 20% manifiesta que el municipio se encuentra en ese proceso de articulación, y un 10% piensa que definitivamente no hay articulación.

(6) *Recursos turísticos más importantes en Mocoa.* Se identificaron dos grandes grupos muy equilibrados (según la clasificación dada por el Ministerio de Industria Comercio y Turismo), el de Sitios Naturales, en donde el principal atractivo es el Fin del Mundo, seguido de la diversidad de aves; y el patrimonio cultural, en el que se destacan el patrimonio inmaterial y los grupos de especial interés.

(7) *Lo que le falta a Mocoa para ser un destino turístico solvente y atractivo.* En lo que coincide un 30% de los entrevistados, es en que falta planificación e inversión por parte de las entidades estatales para que Mocoa sea un destino solvente y atractivo, en donde se mejore la conectividad principalmente terrestre. Nuevamente está el tema de organización y articulación interinstitucional que es necesario; la regulación de precios para el transporte aéreo que permita atraer más turistas; una política pública en turismo; mejorar la prestación de servicios públicos básicos; la seguridad en cuanto a los riesgos naturales; el fortalecimiento empresarial; la innovación de los productos turísticos; y una campaña publicitaria del destino Mocoa y Putumayo.

(8) *Acciones para ayudar a potenciar el turismo en Mocoa.* En las acciones que se han realizado y que se están realizando se puede destacar que los actores políticos (AP) son entes articuladores en diferentes niveles que buscan el beneficio del sector turístico en general, para lo cual han apoyado al sector privado siendo el puente para obtener recursos mediante proyectos que beneficien en primer lugar a una población. En este sentido desde cada agente hacen su aporte según la disponibilidad presupuestal y la gestión que se realice entorno al turismo; por su parte los agentes técnicos (AT), han apoyado a los empresarios principalmente con capacitaciones y recursos económicos a través de proyectos o convenios nacionales e internacionales; en este caso fue posible entrevistar un solo agente de Seguridad (AS), que ha aportado ejerciendo un control preventivo y brindando seguridad a prestadores de servicios y turistas; desde la academia que fue también un solo agente (AE), ha aportado como miembro de la mesa departamental de turismo en la elaboración de los estatutos de la misma; mientras que de parte de los empresarios (APR) han sido los promotores o vitrina del destino turístico Mocoa.

(9) *Propuestas para promover acciones para tener un turismo sostenible en Mocoa.* Se identificaron ocho propuestas, la primera está enfocada en crear cultura ciudadana para generar sentido de pertenencia y por consiguiente prestar servicios de calidad a propios y turistas; le sigue la estructuración de una planificación acertada en turismo, que debe estar estrechamente ligada al PBOT; la realización de campañas de promoción del turismo; crear una articulación interinstitucional sólida y a largo plazo;

buscar estrategias para generar un turismo sostenible, entre las que estaría la implementación de las NTS de sostenibilidad por parte de todos los actores involucrados; que la entidad ambiental y gubernamental garanticen la preservación de los diferentes recursos y atractivos del municipio; definir un turismo que sea sostenible y que afecte lo menos posible las condiciones originales del territorio, se plantea apostarle a un turismo selectivo.

Al hacer un análisis de la posición de los agentes políticos, técnicos y los empresarios, según sus opiniones sobre el turismo en el municipio de Mocoa se encontró lo siguiente:

- En temas de competencia de estos entes y siguiendo un patrón que se repite en 6 de las 9 categorías, los 3 representantes de los agentes políticos (AP) terminan reconociendo que la falta de planificación es una de las falencias que tiene el municipio, y quien hace más referencia a ello es el AP03 (Agente Local), quizás porque es quien tiene más acercamiento con la situación actual del turismo en el municipio de Mocoa. Así mismo respecto a la Articulación interinstitucional el agente AP03 considera que si hay articulación, mientras que los otros dos creen que existe pero no es suficiente y que está en proceso y lo señalan incluso como una debilidad. Los tres coinciden en que Mocoa tiene los recursos y atractivos para convertirse en un destino turístico y que para ello hay que organizar y planificar muy bien el territorio. Tienen una visión optimista de la situación, sin dejar de lado los obstáculos que existen.
- Por su parte los agentes técnicos, en los que para el análisis se agrupó los AT, AE, AS, manifiestan que a nivel departamental si se está generando una articulación interinstitucional, pero a nivel del municipio no, incluso la mayoría creen que falta liderazgo por parte de la Alcaldía para sacar adelante este sector, que hace falta inversión en infraestructura y apoyo para los empresarios. Sus aportes a través de proyectos han permitido fortalecer el turismo en el municipio, sin embargo hace falta organización. A pesar de esto han visto progreso y empoderamiento principalmente de los empresarios vinculados al turismo. Consideran que hay una gran oportunidad de desarrollo en este sector por la disponibilidad de recursos naturales y culturales. Es una posición optimista que tiende a apoyar a los empresarios, dada la poca presencia o participación de las entidades públicas.
- Finalmente están los agentes del sector privado (APR), quienes manifiestan que el turismo ha avanzado tanto en el departamento como en el municipio de Mocoa, gracias a que se tiene los recursos

y atractivos naturales y culturales para ofrecer buenos productos turísticos, a la confianza que han depositado en el turismo como motor de desarrollo, y al apoyo que han recibido principalmente de los proyectos que se han desarrollado en el territorio por entidades como la Cámara de Comercio y Corpoamazonía mediante convenios nacionales e internacionales. Sin embargo creen que hace falta el liderazgo local y apoyo estatal, que existe una articulación débil, que se debe trabajar en la cultura ciudadana, promoción del destino, y capacitación de los empresarios. Respecto al tema de planificación, tan solo uno de ellos lo recalca en diferentes ocasiones. Este grupo de agentes también tiene una visión optimista, no desconoce la realidad, y pide el apoyo del estado para ofrecer mejores servicios a los turistas.

7.10. Perfil del turista que recibe el municipio de Mocoa

*“En diferentes estudios se ha analizado el perfil y la demanda de los turistas (entre otros, López-Guzmán, Ribeiro, Orgaz-Agüera y Marmolejo Martín, 2015; Pérez y Lois, 2016), identificando el perfil socio-demográfico de los viajeros, las motivaciones y las valoraciones que realizan respecto a determinadas variables relacionadas con el turismo, lo que revela la importancia de este tipo de investigaciones”*³⁹, siendo así una fuente muy importante para plantear estrategias de un turismo sostenible. Por ello en este apartado se hace una identificación del perfil del turista que visita el municipio de Mocoa, siguiendo la metodología descrita en el cuarto paso metodológico de la Fase I, Título 4, mediante encuestas físicas estructuradas con preguntas cerradas, abiertas, de opción múltiple y preguntas con una escala de Likert de 5 puntos para valorar la opinión (Anexo XIII. Encuestas desarrolladas (originales)), las cuales se tabularon en Excel (siguiendo la codificación establecida en el Anexo X. Formato de encuesta codificada, y Anexo XI. Encuestas desarrolladas y codificadas (cd)), y finalmente se analizaron utilizando el programa SPSS (Anexo XII. Tablas de SPSS para análisis del perfil del turista que visita el municipio de Mocoa).

Tabla 17. Ficha de investigación

Población	Turistas nacionales y Extranjeros
Área Geográfica	Municipio de Mocoa Putumayo
Periodo de realización	Mayo a Septiembre del 2019
Procedimiento	Muestreo aleatorio simple
Nivel de confianza	95%

³⁹ Carvache Franco Wilmer, et al. (2017). Análisis del perfil y satisfacción del turista que visita Montañita-Ecuador. Cuadernos de turismo, n° 39, (2017); pp. 113-129. [En línea]: <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.39.290461>

Margen de error	+/- 7,5%
Cuestionarios válidos	170

Fuente: Elaboración propia

Resultados:

¿Quién visita el municipio de Mocoa?

Los resultados muestran que el 59,6% de turistas fueron hombres y el 40,45% fueron mujeres. Procedentes de diferentes países, un 42,9% de Colombia, un 12,4% de Francia, un 9,3% de Alemania, un 5,6% de Australia y el 29,8% de otros países. En resumen se tiene que, un 49,41% de los turistas son de Suramérica, el 32,35% de Europa, el 5,88% de Oceanía, el 3,53% de América del norte, el 2,94% de Asia, y un 0,59% de África. Por tanto, se puede deducir que según esta tendencia, el municipio de Mocoa recibe un 57,1% de turistas extranjeros y el resto son de origen nacional. Los dos grupos más representativos según la edad los conformaron los que tienen entre 18 y 30 años con un 61,4% y los que tienen entre 31 y 49 años con un 28,3%. Es decir que los turistas que visitan este municipio tienden a ser en su mayoría jóvenes. En cuanto al nivel de estudios, un 47,5% tenían una formación universitaria (pregrado), el 18,5% tenían estudios de Postgrado (Especialización, Maestría, Doctorado), el 17,3% tenían estudios secundarios y un 15,4% estudios técnicos/tecnológicos. Esto permite concluir, que más de la mitad (66%) de los turistas eran profesionales. Respecto a la ocupación, el 29,8% eran trabajadores independientes, un 26,7% eran empleados, seguidos de un 24,8% que eran estudiantes, un 13% eran desempleados, y un 5% jubilados. Se encontró que los turistas tienden a viajar en primer lugar con amigos (33,3%), un 25,6% viajan solos, un 23,2% viajan en pareja, un 16,7% con la familia y finalmente un 5,4% con compañeros de trabajo. Esto permite interpretar que Mocoa es un destino donde la mayoría de turistas llegan entre dos o más personas. Los medios de transporte más utilizados por los turistas son, los autobuses con un 39,2%, seguido de los coches particulares con un 19,3%, que se utilizan para desplazamientos a nivel intermunicipal y nacional, y el uso de transporte aéreo con un 18,7% hasta uno de los dos aeropuertos existentes en el departamento de Putumayo. El gasto medio durante su estadía en Mocoa oscila entre los \$30.000 y 60.000 pesos m/cte., que representa un 27% del total de encuestados. Respecto al tiempo de estancia en el municipio, los datos más representativos muestran que el 31,1% han permanecido de 3 a 5 días y un 24% dos días (entre lunes y viernes). Los turistas se hospedaron principalmente en Hostales (43,8%), también hay un 21,3% que utilizaron Hoteles, un 16,6% se hospedaron en casa de familiares/amigos, el 11,8% pernoctaron en camping y el 6,5% utilizaron más de un tipo de alojamiento o no pernoctaron en Mocoa. La forma o medio por el que los turistas conocieron

el municipio de Mocoa como destino turístico se dio principalmente a través de amigos y/o familiares (fue la opción de mayor escogencia, 60,9%), y a través de internet (que reportó la segunda mayor elección, 26%). Esto permite ver el poco uso de otras fuentes como las agencias de viajes, oficinas de turismo, etc. Los turistas tienen una tendencia a organizar los viajes por su propia cuenta, pues un 75,3% eligió esta opción, mientras que el uso de intermediarios como agencias de viajes u operadores turísticos suman un 14,7%. Finalmente se obtuvo que un 54,1% de los turistas han visitado el municipio de Mocoa por lo menos una vez, mientras un 23,5% lo han visitado más de 3 veces, y la media indica que por lo menos los turistas han visitado 2 veces este municipio.

Se ha incluido el coeficiente Chi-Cuadrado de Pearson para determinar la significación de la relación entre dos variables. Encontrando asociación entre las variables del gasto medio diario por persona con la edad y la ocupación o situación laboral (obteniendo respectivamente un Chi cuadrado de Pearson de 0,040, y de 0,011). También se encontró asociación entre el tipo de hospedaje utilizado con la duración de estancia y rango de edad de los turistas (Chi cuadrado de Pearson = 0,000 y 0,042 respectivamente), y entre el país de procedencia y el número de visitas realizadas al municipio de Mocoa (Chi cuadrado de Pearson = 0,005).

¿Por qué lo visita?

En cuanto al motivo que tuvieron los turistas para visitar el municipio de Mocoa, la siguiente tabla muestra en primer lugar las Vacaciones, seguido del interés por el tema Cultural, en tercer lugar están otros motivos, en donde cabe destacar que una cuarta parte de los turistas hacen referencia específica de que su motivo fue el Yagé o Ayahuasca. A estas le siguen las escapadas, visitas a familiares, folklore, negocios y finalmente deporte.

Tabla 18. Motivo de la visita al municipio de Mocoa

Motivo	Porcentaje* (%)
Vacaciones	52,9%
Cultura	27,6%
Otras	21,2%
Escapada	10,6%
Visita a Familiares	10%
Folklore	6,5%
Negocios	3,5%
Deporte	2,9%

* Por ser preguntas con respuestas de selección múltiple, las sumatorias de los porcentajes puede ser superior al 100%

Fuente: Elaboración propia

Entre los lugares turísticos más visitados están, en primer lugar está el Fin del mundo, que es quizás el atractivo insigne del municipio a nivel nacional e internacional, le sigue la Cascada Hornoyaco, y en tercer lugar el Centro Experimental Amazónico y el Parque Suruma (que se encuentran ubicados en el mismo lugar) (ver tabla 19).

Tabla 19. Lugares turísticos visitados por los turistas en el municipio de Mocoa

Lugares	Porcentaje* (%)	Ranking
Fin del mundo	73,5%	1
Cascada Hornoyaco	32,4%	2
CEA/Parque Suruma	29,4%	3
Cañón del Mandiyaco	20,6%	4
Cascada Ojo de Dios	17,6%	5
Reserva natural Paway	14,1%	6
Ninguno**	14,1%	6
Otros***	9,4%	7
PNN Serranía de los Churumbelos	7,6%	8

Fuente: Elaboración propia

Las actividades que realizaron los turistas mientras permanecieron en el municipio de Mocoa son las que se aprecian en la siguiente tabla, siendo más representativa la tendencia hacia las actividades deportivas y de naturaleza, seguido de la degustación gastronómica, y en tercer lugar está la toma de Yagé o Ayahuasca, una actividad que despierta un gran interés para futuras investigaciones sobre su conexión con el turismo.

Tabla 20. Actividades realizadas por los turistas en el municipio de Mocoa

Actividades	Porcentaje* (%)	Ranking
Actividades deportivas y de naturaleza	70,4%	1
Degustación gastronómica	31,4%	2
Toma de Yagé	24,3%	3
Compra de artesanías/productos típicos, etc.	22,5%	4
Interacción con comunidades indígenas	16,6%	5
Actividades religiosas	10,7%	6
Actividades de ocio Bares/discotecas	10,1%	7
Otros	7,1%	8

Fuente: Elaboración propia

* Por ser preguntas con respuestas de selección múltiple, las sumatorias de los porcentajes puede ser superior al 100%

** Algunos de los encuestados marcaron la opción “Ninguno”, debido a que estaban recién llegados al municipio de Mocoa.

*** Se destacan principalmente los ríos que se encuentran en el municipio y algunos lugares turísticos del municipio vecino de Villagarzón.

¿Cuál es su grado de satisfacción?

En cuanto a la valoración de los diferentes tipos de servicios relacionados al turismo en el municipio de Mocoa, la siguiente tabla muestra el grado de satisfacción de los turistas por cada uno de dichos servicios de los que hicieron uso durante su estancia en el Municipio. Para ello se basó en una Escala de Likert de 5 puntos, siendo 1-bajo y 5-alto.

Tabla 21. Grado de satisfacción de los turistas respecto a los servicios turísticos del municipio de Mocoa

Servicio Valorado	Media	Ranking
Amabilidad de los residentes	4,365	1
Servicio de hospedaje	4,221	2
Seguridad para hacer turismo	4,114	3
Servicio de restaurante	4,063	4
Información turística de Mocoa	3,767	5
Medios de transporte interno	3,731	6
Medios de transporte externo	3,604	7
Servicios públicos	3,514	8

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior muestra que la amabilidad de la población residente para con los turistas es la mejor valorada (4,365), seguido del servicio de hospedaje (4,221), la seguridad para hacer turismo en el municipio (4,114), el servicio de alimentación o restaurantes (4,063), lo que indica un buen grado de satisfacción de los turistas en estos aspectos, pero que se deben trabajar para potenciarlos. Por otra parte están las variables de menor valoración y con un grado de satisfacción medio, tales como la disponibilidad de información turística del municipio de Mocoa, los medios de transporte internos y externos y en último lugar los servicios públicos del municipio (agua, energía, etc.), aspectos en los que se debe mejorar para brindar un mejor servicio a turistas y residentes.

Finalmente para conocer la tendencia del grado de satisfacción general de los turistas durante su estancia en el municipio de Mocoa, se utilizó la Escala de Likert de 5 puntos, siendo 1-muy insatisfecho y 5-muy satisfecho. De donde se obtuvo una media de 4,245, es decir que los turistas se sintieron satisfechos durante su estadía en el municipio. Lo cual se puede mejorar involucrando a todos los agentes turísticos y la población en general.

También es de interés saber que hubo un 35,9% de los turistas que hicieron recomendaciones que se agruparon en la siguiente tabla según el tema y número de repeticiones:

Tabla 22. Recomendaciones de los turistas que visitaron el municipio de Mocoa

Recomendaciones	N° de repeticiones	%
Visitar y disfrutar de las cascadas, animales, la naturaleza, la gastronomía, la cultura, algunos lugares de la ciudad, y la amabilidad de la gente.	22	33%
Más y mejor infraestructura turística (punto de información, señalización, etc.)	18	27%
Mejorar la accesibilidad al municipio y a los atractivos turísticos (vías, caminos, etc.)	7	10%
Falta más información turística del municipio de Mocoa (mapas, actividades, etc.)	7	10%
Hospedarse en alojamientos rurales (Dantayaco, Samay, etc.)	7	10%
Más disponibilidad de transporte en diferentes horarios	3	4%
Ofrecer más variedad de alimentación (Veganos, etc.)	3	4%
Total	67	100%

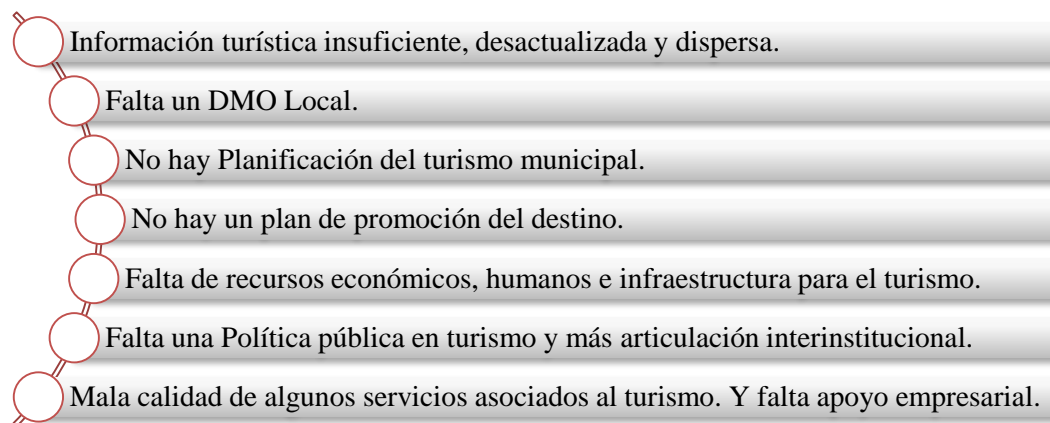
Fuente: Elaboración propia

La recomendación principal que hacen los turistas es que quienes vengán al municipio de Mocoa deben disfrutar al máximo de los diferentes recursos y atractivos turísticos y de la amabilidad de los residentes, en segundo lugar recomiendan mejorar la infraestructura turística para garantizar un mejor servicio, también recomiendan mejorar la accesibilidad y disponer de más información para poder hacer turismo en el municipio, igualmente recomiendan los alojamientos de la zona rural, y finalmente tener una mayor oferta de medios de transporte y variedad de menús en los restaurantes.

7.11. Análisis DAFO del turismo en el municipio de Mocoa

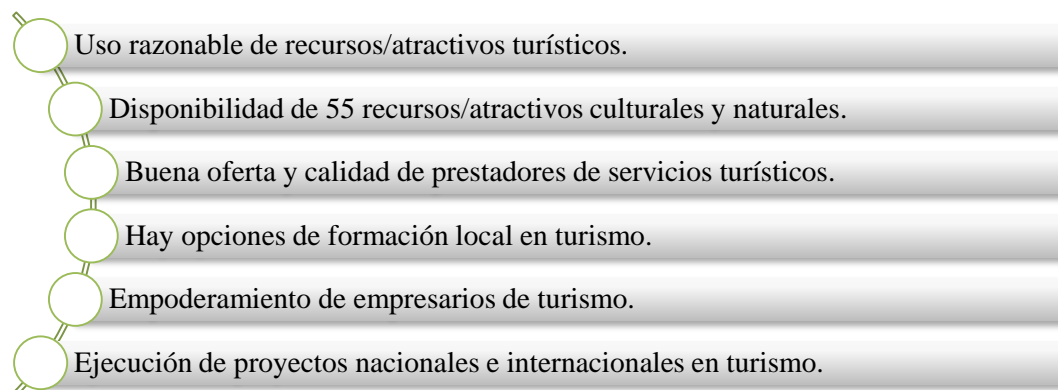
Con la finalidad de tener un panorama sobre el desarrollo del turismo en el municipio de Mocoa y de poder plantear propuestas de actuación para potenciarlo se utilizó la herramienta de planeación estratégica basada en las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO) del municipio. Para ello se siguió la metodología sugerida por González M, José J. Rodríguez D, Miryam T. (2019) en su “Manual práctico de Planeación Estratégica”, elaborando inicialmente una Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) y una Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), que permitieron obtener la matriz DAFO que se muestran en el Anexo XIV y que se resume a continuación en las figuras 1, 2, 3 y 4:

Figura 1. Debilidades del turismo en el municipio de Mocoa



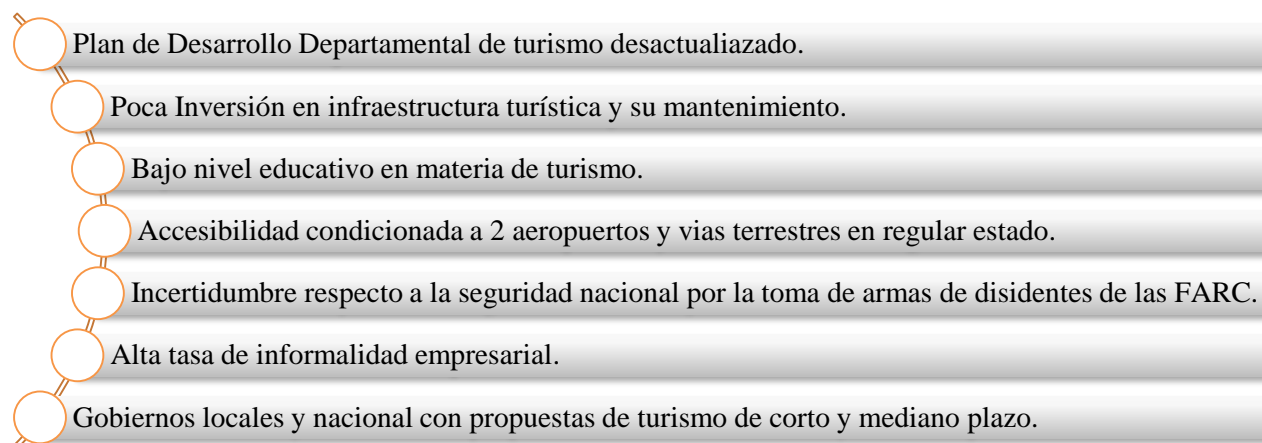
Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Fortalezas del turismo en el municipio de Mocoa



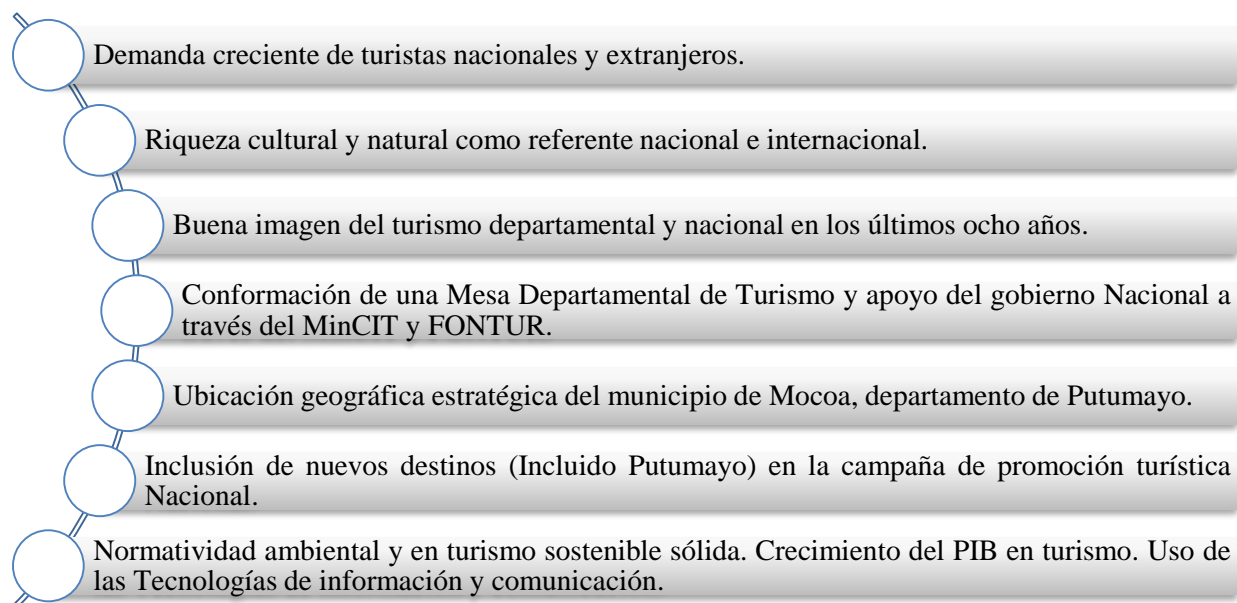
Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Amenazas del turismo en el municipio de Mocoa



Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Oportunidades del turismo en el municipio de Mocoa



Fuente: Elaboración propia

8. PROPUESTAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN PARA POTENCIAR EL TURISMO SOSTENIBLE EN EL MUNICIPIO DE MOCOA

Tomando como referencia la matriz DAFO del turismo en el municipio de Mocoa, y el Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 del gobierno Nacional, se plantea como propuesta la creación de un Organismo de Gestión de Turismo Municipal, de carácter mixto preferiblemente, que permita potenciar un turismo sostenible en el municipio.

Este Organismo tendrá como función u objetivo principal, ser el ente articulador y gestor del turismo en el municipio de Mocoa, a través del cual se desarrollen proyectos innovadores y de investigación que garanticen la sostenibilidad del sector, que tenga autonomía para apoyar a empresarios, con recursos, asesorías y acompañamiento en el desarrollo de sus proyectos. Un ente participativo y dinámico en el que se consolide la oferta turística del municipio, tanto de servicios como recursos y atractivos. Para ello se plantean seis pilares de actuación, cada uno con un objetivo y las estrategias a desarrollar.

Tabla 23. Pilar N° 1. Planificación y gestión del turismo en el municipio de Mocoa

Planificación y Gestión del Turismo

Objetivo: realizar el acompañamiento técnico y profesional en la planificación y gestión del turismo en el territorio, de forma articulada con entidades públicas y privadas, actuando bajo la normatividad ambiental y de desarrollo de un turismo sostenible, generando una coordinación, cooperación y responsabilidad del sector en el municipio de Mocoa.

Estrategias:

- Elaboración o apoyo en la estructuración y desarrollo de un Plan de Desarrollo Turístico Municipal inclusivo y a largo plazo.
- Crear una mesa de turismo municipal participativa, que integre a todos los actores turísticos del municipio, involucrados directa e indirectamente. A través de la cual se puedan tomar decisiones para la solución de problemas y gestionar iniciativas de turismo que beneficien a la comunidad.
- Gestionar la creación de una política pública de turismo municipal donde se fijen los lineamientos de control y de asignación presupuestal para este sector. Basada en un diagnóstico certero del desarrollo turístico del municipio de Mocoa.
- Gestionar ante el del Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) con el apoyo gubernamental, la estructuración y ejecución de proyectos, para fortalecer la infraestructura turística (adecuación de senderos públicos, señalización de los atractivos/recursos, etc.), la promoción del turismo del municipio, y el apoyo a empresarios.
- Asesorar a los agentes políticos (Alcalde, Concejales, técnicos, etc.) en el proceso de planificación del sector turístico.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24. Pilar N° 2 Capital Humano de Turismo en el municipio de Mocoa

Capital Humano en turismo

Objetivo: apoyar y fortalecer el recurso o capital humano existente en materia de turismo, y promover la incursión y participación de los interesados en este sector, de todos los ambitos de estudio.

Estrategias:

- Gestionar y realizar capacitaciones o talleres en temas como: gastronomía, medio ambiente, atención al cliente, alojamientos, transportadores, artesanías, comerciantes, academia, y demás agentes vinculados al turismo para ir fortaleciendo la calidad del recurso humano que tiene

contacto con los turistas. Temas que sean complementarios y contengan la información suficiente para ofrecer buenos servicios a los clientes.

- Promover la apertura de una opción de formación técnica, tecnológica y/o profesional en materia de turismo con las universidades presentes en el municipio de Mocoa, siendo prioridad el ITP.
- Realizar una campaña de cultura ciudadana, de forma articula con entidades públicas y privadas para empoderar a la población del municipio y generar sentido de pertenencia por el municipio.
- Gestionar la participación de empresarios en eventos, seminarios, congresos nacionales e internacionales, de las diferentes temáticas relacionadas al turismo para afianzar sus conocimientos.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25. Pilar N° 3 Fortalecimiento Empresarial en el municipio de Mocoa

Fortalecimiento Empresarial
Objetivo: fortalecer la cadena de valor del sector turístico del municipio de Mocoa, donde se incluyan todos los eslabones, desde los productores primarios, comerciantes, transportadores, artesanos, prestadores de servicios turísticos como alojamiento, alimentación y bebidas, agencias de viajes, operadores, guías turísticos.
Estrategias: <ul style="list-style-type: none">- Realizar acompañamiento técnico y profesional en la estructuración de proyectos o iniciativas de turismo de los empresarios, emprendedores y comunidades étnicas del municipio de Mocoa.- Crear un banco de proyectos enfocados hacia un turismo sostenible y gestionar los recursos para la puesta en marcha de los mismos.- Acompañar y asesorar a empresarios del turismo en los procesos de formalización de sus empresas.- Generar herramientas e instrumentos de medición de la calidad y trazabilidad de los servicios y productos ofrecidos por los empresarios que permitan tomar acciones preventivas o correctivas y mejoras de los mismos.- Crear una plataforma por medio de la cual los prestadores de servicios turísticos puedan llevar un registro de los turistas que reciben y de las actividades que tienen previstas realizar para apoyar con la promoción y divulgación de las mismas.- Fortalecer el desarrollo de los eventos deportivos y culturales locales, para mejorar la calidad de los mismos y atraer turistas de proximidad.

-
- Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de las diferentes actividades económicas relacionadas al turismo.
 - Fomentar la aplicación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible en los prestadores de servicios turísticos y el destino como tal (NTS-TS-001-1, 002, 003, 004, 005, 006-1, 006-2 y 007), para generar servicios y productos de calidad.
 - Fomentar el desarrollo empresarial con incentivos estatales como por ejemplo la disminución de impuestos.
-

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26. Pilar N° 4 Investigación y creación de productos turísticos del municipio de Mocoa

Investigación y Creación de Productos Turísticos
<p>Objetivo: crear productos y servicios turísticos sostenibles, con profesionales y estudiantes de la región, fundamentados en proyectos de investigación en diferentes áreas del conocimiento.</p>
<p>Estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear un observatorio turístico para conocer en mayor profundidad el perfil del turista que visita el municipio de Mocoa y la evolución del turismo in situ. - Investigar y potenciar la gastronomía del municipio de Mocoa como recurso para hacer turismo. Lo que permitiría resaltar el uso de los productos de la región. - Investigar el uso del <i>Yagé</i> como recurso para el turismo en el municipio de Mocoa. - Investigar el turismo comunitario desde las comunidades indígenas como alternativa de desarrollo. - Diseñar e implementar una herramienta (APP) que permita hacer seguimiento a la llegada de turistas al municipio de Mocoa (a través de hoteles, restaurantes, puntos de información turística, etc.). - Diseñar y crear productos turísticos responsables y sostenibles que integren los recursos y atractivos que tiene el municipio, estructurados bajo las siguientes formas de hacer turismo: turismo de naturaleza, para mostrar la biodiversidad de flora y fauna, que puede ir ligado del turismo científico; una ruta de las cascadas, en las que además de visitar las caídas de agua y realizar actividades de deporte extremo, se haga senderismo interpretativo; aviturismo, con guías profesionales en la temática y rutas establecidas; turismo cultural, en el que los turistas tengan la posibilidad de interactuar con comunidades indígenas (conocer sus tradiciones, costumbres, artesanías, etc.) y participar de eventos folclóricos bien organizados; turismo urbano, que permita conocer los recursos e historia del municipio desde sus inicios hasta la actualidad, donde se pueda

visitar y conocer el trabajo de los artesanos; agroturismo, haciendo recorridos por las veredas para mostrar los productos agrícolas y pecuarios locales; turismo deportivo, que integre todas las modalidades de deportes que se practican en el territorio en un encuentro intermunicipal para promover el turismo de proximidad (fútbol, fútbol sala, voleibol, Baloncesto, BTT, etc.).

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. Pilar N° 5 Promoción y Marketing del turismo en el municipio de Mocoa

Promoción y Marketing
<p>Objetivo: visibilizar el turismo que se desarrolla en el municipio de Mocoa a nivel nacional e internacional, mediante actividades de promoción y marketing estructuradas.</p>
<p>Estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar una marca y eslogan llamativos para el reconocimiento de Mocoa como destino turístico, que nos permita diferenciarnos a nivel departamental, nacional e internacional, que surja del trabajo articulado con todos los sectores involucrados tanto públicos como privados. Estos deberán ser claros, cortos y que promuevan el destino en su conjunto. Junto con esta estrategia se debe realizar una sensibilización de los entes gubernamentales, empresarios y población en general para generar prescriptores que apoyen y difundan la marca y eslogan, y así lograr un empoderamiento y convencimiento propio de la fuerza, importancia y potencial del sector turismo para el municipio.² De igual forma se pueden articular otras marcas de productos y servicios locales que den realce y agreguen valor a la marca creada. - Estructurar una plataforma virtual municipal y una aplicación interactiva en la que se unifique los recursos, atractivos, productos y servicios turísticos. Que permita enlazar al turista con páginas, blogs, redes sociales, etc., de las diferentes empresas y entidades vinculadas al turismo, brindando información pertinente y oportuna sobre las mismas. Que disponga de una opción de chat online para resolver inquietudes de los turistas potenciales que deseen visitar el municipio de Mocoa. Estas herramientas además de ser fundamentales para promocionar el turismo, también permitirán tener una base de datos consolidada, actualizada y disponible para los turistas, facilitando la organización de sus viajes y la búsqueda de los temas de interés. - Crear un video promocional que vaya de la mano con la campaña promocional nacional actual “Yo Voy”, para el municipio de Mocoa. - Crear una estrategia de Marketing del turismo para la paz y renacimiento del municipio de Mocoa que permita mejorar la imagen que tiene este destino ante la nación y el exterior.

-
- Crear alianzas estratégicas con entidades y/o personas (influencers) locales, nacionales e internacionales para promocionar el municipio de Mocoa como destino turístico.
 - Visibilizar el destino Mocoa a través de medios de comunicación tradicional a nivel local y nacional, en revistas turísticas, y en los destinos emisores mediante alianzas con agencias de viajes internacionales, terminales de transporte aéreo y terrestre.
 - Fomentar la participación de representantes de los prestadores de servicios turísticos en ruedas de negocios, ferias nacionales e internacionales, que ofrezcan el destino turístico Mocoa y Putumayo.
 - Diseñar material audiovisual como mapas y folletos (digital y físico) para informar al turista.
-

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28. Pilar N° 6 Infraestructura y servicios turísticos del municipio de Mocoa

Infraestructura y Servicios turísticos
<p>Objetivo: garantizar condiciones óptimas para ofrecer productos y servicios turísticos de calidad, que permitan potenciar el turismo en el municipio de Mocoa, trabajando articuladamente con agentes políticos, técnicos, empresarios y ciudadanos en general de todos los ambitos de estudio.</p>
<p>Estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestionar la creación y dotación de un punto de información turística del municipio, con personal idóneo y ubicado estratégicamente para garantizar una información oportuna. - Gestionar la creación y adecuación de un centro de interpretación cultural y natural (donde se muestre las costumbres, trajes, forma de vida de los pueblos indígenas y afrodescendientes; los diferentes atractivos naturales, especies de flora y fauna, la historia del municipio, etc.) dotado con herramientas necesarias para ofrecerle a propios y turistas un espacio de interacción y aprendizaje. - Mejorar las condiciones y realizar mantenimiento de las vias de acceso al municipio de Mocoa, - Mejorar y garantizar servicios públicos básicos dignos, mediante la implementación de una planta de agua potable, una PETAR, el buen manejo y disposición final de residuos sólidos. - Mejorar la red vial interna y su señalización. - Mantener en condiciones óptimas los accesos a los recursos y atractivos turísticos. - Acondicionar los horarios de transporte público a las necesidades de quienes visitan el municipio de Mocoa. - Mejorar la señalización en los recursos y atractivos turísticos (identificar en español e inglés los recursos de la zona urbana y rural con placas que cuenten su significado e importancia)

-
- Mejorar las paradas de transporte interno y adecuar las paradas rurales con información de las rutas y horarios de las mismas.
 - Velar y mantener los recursos/atractivos turísticos públicos como parques, monumentos, balnearios, el palacio de la gobernación. E incentivar y apoyar por el cuidado de aquellos que son de carácter privado pero de interés para el municipio.
 - Es necesario la construcción de un terminal de transportes terrestre.
 - Mejorar los puntos de wifi gratuito instalados en los diferentes puntos del municipio y ampliar su cobertura en zonas rurales (en las paradas de transporte).
 - Cambiar el sistema de recolección de basura, que garantice una separación de los residuos desde los hogares y establecimientos, y posteriormente una buena disposición final de los mismos.
 - Acondicionar los establecimientos nocturnos como bares y discotecas, permitiendo el derecho al trabajo sin afectar la tranquilidad a los demás habitantes.
 - Fomentar las buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes y vendedores ambulantes.
 - Garantizar la seguridad de turistas y residentes con el apoyo continuo y articulado de entidades como la policía nacional, el ejército nacional, cuerpo de bomberos voluntarios, etc.
 - Mejorar las condiciones de algunos establecimientos de alojamiento y servicio de comidas, para garantizar un buen servicio a propios y turistas.

Fuente: Elaboración propia

9. CONCLUSIONES

- Los resultados arrojados en este estudio son un insumo importante para desarrollar una planificación acertada del turismo en este caso para el municipio de Mocoa, pues el primer diagnóstico y análisis del departamento de Putumayo, permitió conocer las condiciones y los factores del entorno que pueden afectar positiva o negativamente el desarrollo del turismo en esta región, y tener una visión general de cómo ha avanzado este sector y la importancia que se le ha dado desde lo público y lo privado, que como se pudo observar ha sido un sector abandonado y de poca prioridad para el estado. Sin embargo se encontraron algunos factores positivos que son los que han permitido un progreso del turismo.
- Al profundizar en el municipio de Mocoa, que es el foco de esta investigación, se puede concluir que pese a todos los inconvenientes, hay un grupo de personas principalmente del sector privado que están aportándole y apostándole al turismo como motor dinamizador de la economía. Y es precisamente esto lo que ha ocasionado un crecimiento de este sector, pero de forma desorganizada, desarticulada y sin un ente que lidere, oriente y gestione su desarrollo. Una muestra de ello es la afluencia de turistas nacionales y extranjeros que visitan el municipio de Mocoa y que han manifestado en general un grado de satisfacción positivo, pero que también recomiendan seguir mejorando diferentes aspectos como por ejemplo los servicios públicos, transporte, de información, entre otros., en los que coinciden con los agentes entrevistados, y a los que se les debe prestar atención para satisfacer las necesidades de los turistas y de los residentes. Es una tarea ardua que se debe hacer de forma articulada, donde exista empoderamiento y sentido de pertenencia por nuestros recursos y atractivos.
- Se logró identificar 55 recursos/atractivos turísticos en el municipio de Mocoa, siendo mayormente los clasificados como Patrimonio Cultural (43), seguido de la oferta de Sitios Naturales (12). Se destaca la importancia de la presencia de grupos étnicos, sus costumbres y cultura, que con un enfoque adecuado son una muy buena oportunidad para desarrollar un turismo cultural sostenible. Así mismo la riqueza natural es una de las mayores fortalezas que han catapultado el turismo en dicho municipio. Este inventario turístico nos permitió establecer estrategias encausadas para lograr un turismo sostenible, en el que además de buscar mejorar las condiciones de vida y beneficios socio-económicos de los residentes, se mejore y respete el patrimonio cultural existente, y se conserven los

sitios naturales, reduciendo al máximo los impactos negativos sobre el ambiente y la cultura. Además dicho análisis sirvió para plantear algunas iniciativas para la estructuración de productos turísticos consolidados y diferenciados. También se puede concluir que el municipio de Mocoa tiene en general una buena oferta de prestadores de servicios turísticos (alojamientos, restaurantes, agencias de viajes, operadores y guías turísticos), que se han venido organizando poco a poco, pero que aún tienen muchos aspectos que mejorar principalmente en temas de calidad y responsabilidad social empresarial.

- Se logró realizar una aproximación del perfil del turista que visita el municipio de Mocoa, un ejercicio del que se desconoce algún estudio previo. En el que se puede destacar que la afluencia de turistas extranjeros es muy importante pues éstos representan un 57,1% de la muestra caracterizada, sin embargo su estadía en promedio en el municipio es muy baja, un tema en el que se debe trabajar desde la organización y estructuración de productos turísticos que retengan por más tiempo a los turistas, sin dejar de lado el turismo doméstico o de carácter nacional (42,9%).
- De las diferentes percepciones de los agentes políticos, técnicos y empresarios, se puede concluir que el turismo sí está sirviendo como elemento dinamizador socio-económico de la población del municipio de Mocoa, quizás se ha avanzado de forma lenta y desorganizada pues cuando empezó a emerger este sector, el municipio no tuvo interés y por tal motivo no se ha visto inversión y gestión al respecto. Sin embargo al ver el potencial que se tiene, el auge del turismo ha sido evidente, y las diferentes entidades públicas y privadas han empezado a prestar una mayor atención para convertir el turismo en uno de los principales renglones económicos para el municipio. Hay mucho por hacer y estamos iniciando en este proceso, que se debe liderar y controlar desde la institucionalidad, y desarrollar de forma articulada con todos los agentes y la comunidad, pero se tiene los recursos/atractivos y la convicción de que esta opción puede convertirse en la fuente principal de desarrollo sostenible del municipio de Mocoa.
- Finalmente el análisis para generar un turismo sostenible permitió plantear seis pilares de actuación estratégicos, en Planificación y Gestión, Capital Humano, Fortalecimiento Empresarial, Investigación y Creación de Productos turísticos, Promoción y Marketing, e Infraestructura y Servicios, por medio de los cuales se busca enfrentar las debilidades y minorizar las amenazas que tiene el municipio de Mocoa y así potenciar su desarrollo turístico.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Abril Sellarés, M. Azpelicueta, M; Sánchez Fernandez, M. Turismo sostenible: lugareños frente a turistas. El caso de la ciudad de Barcelona/sustainable tourism: tourists from locals. The case of the city of barcelona. TOMO 31, N. ° 3, (2015): 331-337.
- Alcaldía de Mocoa, Putumayo. Información General del Municipio de Mocoa. [En línea]: <https://bit.ly/32rVwGJ> (Consultado marzo del 2019).
- Alcaldía de Mocoa. Fiestas y celebraciones. [En línea]: <https://bit.ly/2kAjFes> (Consultado en octubre de 2019).
- Álvarez Andrés. Ruiz Lina. (Noviembre 19 de 2016). Naturaleza, amigos y espíritu en las cascadas del fin del mundo en Putumayo. Renunciamos y viajamos. [En línea]: <https://bit.ly/31yByJV> (Consultado en junio de 2019).
- Arroyo Edinson. (Junio 6 de 2018). Las mujeres detrás de la cocina del Putumayo. Semana Rural. [En línea]: <https://bit.ly/2J8Jhbe>
- Arteaga Montes Giovanny. (2016). Historia del tramo “Camino Viejo” en el Putumayo. Importancia, teoría y metodología para abordar el estudio de los caminos. Dossier caminos, rutas y transportes en Latinoamérica. Historia 2.0. Conocimiento histórico en clave digital. Año VI, Volumen 11. Enero-Junio 2016.
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO, Fundación Universitaria Cafam – UNICAFAM & Instituto Distrital de Turismo de Bogotá – IDT. (2018). El empleo en el sector turismo: análisis de los indicadores laborales para Colombia 2007 – 2017. [En línea]: <https://bit.ly/2oYGTgh>
- Ávila, R. et al. (2000). Turismo sostenible. Madrid: IEPALA, D.L. Año 2000.
- Bertoni Marcela. (2008). Turismo Sostenible: su interpretación y alcance operativo. Cuadernos de geografía, Revista Colombiana de geografía, n° 17, 2008, Bogotá, Colombia, PP. 155-163.
- Cámara de Comercio del Putumayo. (2018). Composición Empresarial Departamento de Putumayo. Año (2018). [En línea]: <https://bit.ly/2BvemBJ>
- Cámara de Comercio del Putumayo. (2018). Estudio Económico del Departamento del Putumayo-Vigencia 2017. Puerto Asís Putumayo, 2018.
- Canal RCN, El desayuno. (Junio 1 de 2019). Fascinantes destinos turísticos de Colombia que debes conocer. [En línea]: <https://bit.ly/2WSgixL> (Consultado en junio de 2019).

- Caracol radio. (Marzo 10 de 2016). Ecoturismo en Putumayo. [En línea]: <https://bit.ly/2qpMDzZ> (Consultado en junio de 2019).
- Caracol radio. (Mayo 11 de 2019). Duque apuesta por convertir Putumayo en un paraíso del ecoturismo. [En línea]: <https://bit.ly/2Hfzj7q> (Consultado en junio de 2019).
- Carvache Franco Wilmer, et al. (2017). Análisis del perfil y satisfacción del turista que visita Montañita-Ecuador. Cuadernos de turismo, n° 39, (2017); pp. 113-129. [En línea]: <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.39.290461>
- Castaño C., María A. (Marzo 20 de 2019). Turismo de emociones: Putumayo es vida. El Espectador. [En línea]: <https://bit.ly/2HWnNP8> (Consultado en junio de 2019).
- Centro de Información Turística de Colombia. Estadísticas Departamentales. Información estadística regional por Departamentos de Colombia. Departamento de Putumayo. [En línea]: <https://bit.ly/2qsTdFT> (Consultado en febrero del 2019).
- Cielo & Tierra Tour Operadores. Nariño Amazónico. Plan 5 días 4 noches. [En línea]: <https://bit.ly/2NrWvCy> (Consultado en Octubre de 2019).
- Confecámaras. Registro Nacional de Turismo (RNT). [En línea]: <https://rnt.confecamaras.co/home> (Consultado en agosto de 2019).
- Corpoamazonía. (2009). La Chagra Inga. Comunidades indígenas del pueblo Inga del municipio de Puerto Guzmán departamento de Putumayo. [En línea]: <https://bit.ly/2J9wGV3> (Consultado en septiembre de 2019).
- Corpoamazonía. (2015). Proyecto: “Ejecución de estrategias ambientales participativas para el mejoramiento de la conectividad ecológica del paisaje, como un aporte a la ordenación territorial la microcuenca del río Rumiyaco”. Agosto de 2015. [En línea]: <https://cuencarumiyaco.wordpress.com/>
- Corpoamazonía. Centro experimental amazónico. [En línea]: <https://bit.ly/2Z4ACfg> (Consultado en octubre de 2019).
- Corpoamazonía. Parque Suruma una experiencia sobre la selva Amazónica y sus saberes. [En línea]: <https://bit.ly/31HV2f0> (Consultado en octubre de 2019).
- DANE. (2018). Censo Nacional de población y vivienda Colombia. Año 2018. [En línea]: <https://bit.ly/2SBI1Rh>
- DIAN. CIU. Código CIU. [En línea]: <https://bit.ly/20LhvTG> (Consultado en octubre de 2019).
- Departamento Administrativo de la Función Pública-Gobierno de Colombia. (2018). Ficha de caracterización departamental, mayo 22 del 2018.

- Departamento Nacional de Planeación (DNP), Dirección de Inversiones y Finanzas – Público. (2018). Distribución de recursos por sector, departamento de Putumayo, Vigencia 2018. [En línea]: <https://bit.ly/35RrvR> (Consultado en mayo de 2019).
- Dr. Dimitrios Buhalis. Tourism Management Special Issue: The Competitive Destination. Marketing the competitive destination of the future. (Consultado en Octubre de 2019).
- Ecoturismo Putumayo. Hornoyaco. [En línea]: <https://bit.ly/2W61NpW> (Consultado en octubre de 2019).
- ESE Hospital José María Hernández. [En línea]: <https://bit.ly/2VWsVHQ> (Consultado en octubre de 2019).
- Fernández Núñez, Lissette. (2006) ¿Cómo analizar datos cualitativos? Butlletí LaRecerca. Fichas para investigadores. Ficha 7. Octubre, 2006.
- Figueroa María Mercedes. Arteaga Giovanny. (2012). Convenio entre la Gobernación del Putumayo y Fundación Mundo Espiral. Inventario de Patrimonio Cultural Material e Inmaterial en el departamento de Putumayo. 2012
- Folgueiras B, Pilar. La entrevista. Documento de trabajo. [En línea]: <https://bit.ly/2WwZQ60> (Consultado en mayo de 2019).
- Foro internacional. (2017). "Desafíos y oportunidades en la gestión de destinos turísticos. Comunidades deben involucrarse en el turismo sostenible, dicen expertos: COLOMBIA TURISMO. EFE News Service; Madrid 28 Nov 2017. [En línea]: <https://bit.ly/2CqLLhi>
- Gobernación de Putumayo. (2017). Decreto 0275 del 31 de octubre del 2017.
- Gobernación del Putumayo, Cámara de Comercio del Putumayo. (2010). Plan de desarrollo turístico del Putumayo 2011-2020. La diversidad, nuestra mayor riqueza. Convenio interadministrativo 078 de 2010.
- Gobernación del Putumayo. (2016). Propuesta del Plan de Desarrollo Departamental 2016-2019. [En línea]: <https://bit.ly/2CookVV>
- Gobernación del Putumayo. (2017). Análisis Cartográfico del Posconflicto en el Departamento del Putumayo. Reintegración de excombatientes y riesgos de violencia. Diciembre 2017. [En línea]: <https://bit.ly/2Q0c99K>
- Gobernación del Putumayo. (2017). Ordenanza N° 759 de Diciembre 24 del 2017, “Por medio de la cual se aprueba la conformación legal de la Mesa Departamental de Turismo”.
- Gobernación del Putumayo. Mocoa, Sitios Turísticos. [En línea]: <https://bit.ly/35W6186> (Consultado en septiembre de 2019).

- Gobernación Putumayo. Turismo Medio Putumayo. [En línea]: <https://bit.ly/2BDkkk2> (Consultado en septiembre de 2019).
- Gómez Velásquez Rosa Elena. Cámara de Comercio del Putumayo. (2019). Concepto Económico Putumayo 2018. Puerto Asís, Putumayo. Enero de 2019. [En línea]: <https://bit.ly/2CIYVwa>
- González M. José J., Rodríguez D. Miryam T. (2019). Manual Práctico de Planeación Estratégica. Madrid, Buenos Aires, México, Bogotá. Ediciones Díaz de Santos.
- Google Maps. [En línea]: <https://bit.ly/2o61lvp> (Consultado en octubre de 2019).
- Iniesta Araceli, Sañudo Alonso (2000). La aplicación del concepto de turismo sostenible en los países desarrollados, especial referencia a Europa. Turismo sostenible. Madrid: IEPALA, D.L. Año 2000.
- Institución Educativa Pio XII. Historia. [En línea]: <https://bit.ly/2JIWe1F> (Consultado en octubre de 2019).
- Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario. EPMSC Mocoa. [En línea]: <https://bit.ly/2P4jdBG> (Consultado en octubre de 2019).
- Instituto Tecnológico de Putumayo. Jardín Botánico. [En línea]: <https://bit.ly/2J4LJPU> (Consultado en octubre de 2019).
- Internacional Amnistía. (2010). La lucha por la supervivencia y la dignidad: abusos contra los derechos humanos de los pueblos indígenas en Colombia, Editorial Amnistía Internacional, 2010. ProQuest Ebook Central. [En línea]: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/unalbogsp/detail.action?docID=3189033>. (Consultado el 27 de octubre de 2019).
- Jiménez Jordi Javier Genaro. (2015). Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Ley General de Turismo. [En línea]: <https://bit.ly/2BvymEd>
- Legislación ambiental. Julio 28 de 2009. [En línea]: <https://bit.ly/2MzOM4Q>
- Martínez A., Delgado M. (2017). Estudio sobre el impacto de la actividad petrolera en las regiones productoras de Colombia. Informe de Fedesarrollo a Ecopetrol S.A. Bogotá. Septiembre de 2017.
- Mi Putumayo.com. (Enero 4 de 2018). Carnaval folclórico de Mocoa 2018. [En línea]: <https://bit.ly/2PbroMW> (Consultado en octubre de 2019).
- Ministerio de Cultura República de Colombia. Camëntsa, personas de aquí mismo con pensamiento y lengua propia. [En línea]: <https://bit.ly/2XaZm5j> (Consultado en septiembre de 2019).

- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de Colombia. (2018). Plan Sectorial de Turismo 2018-2022. Turismo: el propósito que nos une. Diciembre de 2018.
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (2010). Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos. Bogotá. Enero 2010.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (Min TIC). (2017). Instituciones Educativas del municipio de Mocoa. Actualizado el 16 de agosto de 2017. [En línea]: <https://bit.ly/2Jb0IIh>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (Min TIC). Listados de Resguardos y Cabildos de Mocoa. Actualizado a 28 de agosto del 2019. [En línea]: <https://bit.ly/2BFDCW8> (Consultado en Octubre del 2019).
- Moncada Andrés. (Febrero 16 de 2017). Carnaval del perdón, un espacio de artesanía y tradición. Artesanías de Colombia. [En línea]: <https://bit.ly/2p6kqhj> (Consultado en octubre de 2019).
- Monterrosa Heidy. (Mayo 21 de 2019). El peso Colombiano se ha devaluado 10,3% frente al dólar en un año. La república. [En línea]: <https://bit.ly/2wbX61K> (Consultado en junio de 2019).
- Morgan R, Luis E. (2012). Teoría y técnica de la entrevista. Red tercer milenio. Primera edición, México, 2012. [En línea]: <https://bit.ly/2pJtk4Z>
- New York Times Co, National Geographic. (2018). Experto National Geographic: Colombia tiene potencial para turismo sostenible: COLOMBIA TURISMO (Entrevista). EFE News Service; Madrid, United States. Oct 5, 2018. [En línea]: <https://bit.ly/36DLohg>
- Noguera Natalia. (Octubre 24 de 2017). Esto es Colombia: crónica del viaje al fin del mundo y el ojo de Dios. [En línea]: <https://bit.ly/32LrSgk> (Consultado en junio de 2019).
- Normas APA. Categorizar y codificar los datos en tesis cualitativas. [En línea]: <https://bit.ly/32mNNK0> (Consultado en Octubre de 2019).
- Oficina de Estudios económicos, Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2018). Perfil económico departamento del Putumayo. Agosto del 2018. [En línea]: <http://www.mincit.gov.co/estudios-economicos>
- Organización Mundial del turismo. (2015). Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística. Diciembre del 2015. Pág. 21
- Organización Nacional Indígena de Colombia. Pueblos Indígenas de Colombia. [En línea]: <https://www.onic.org.co/pueblos> (Consultado en septiembre de 2019).
- Orozco Alvarado, Javier. Núñez Martínez, Patricia. (2013). Las teorías del desarrollo. En el análisis del turismo sustentable. InterSedes: Revista de las Sedes Regionales, vol. XIV, núm. 27,

- 2013, pp. 144-167. [En línea]: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66627452008> (Consultado en octubre de 2019).
- Ortiz, Ordaz, Fidel, et al. (2009). Metodología para desarrollar los valores asociados a una cultura organizacional en el turismo sostenible. Folletos Gerenciales, 13(2): 6-15, 2009, Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección (DCCED), 2004. ProQuest Ebook Central. [En línea]: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/unalbogsp/detail.action?docID=3190369>
 - Parques Nacionales Naturales de Colombia. Parque Nacional Natural Serranía de los Churumbelos. [En línea]: <https://bit.ly/32FjKhr> (Consultado en Septiembre de 2019).
 - Paway Centro Ecoturístico Amazónico SAS. [En línea]: <https://paway.com.co> (Consultado en octubre de 2019).
 - Portafolio. (Marzo 31 de 2019). Putumayo busca ser referencia en turismo. [En línea]: <https://bit.ly/2HRn0Ql> (Consultado en junio de 2019).
 - Presidencia de la República de Colombia. (2019). Una prioridad del gobierno es construir las bases para que el turismo se convierta en el nuevo petróleo de Colombia, en términos de ingreso, inversión y movilización de divisas. Febrero 17 del 2019. [En línea]: <https://bit.ly/2Ja8jXl>
 - Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, Ministerio del Trabajo. (2017). Perfil Productivo Municipio de Mocoa. Insumo para el diseño de estrategias de inclusión socio laboral de la población víctima del conflicto. 2017. [En línea]: <https://bit.ly/2K3Kn8z>
 - Putumayo Travel. Actividades. [En línea]: <https://bit.ly/36Mrvovhttps://putumayo.travel/es/que-hacer/actividades> (Consultado en Octubre de 2019).
 - Putumayo Travel. Cañón del Mandiyaco. [En línea]: <https://bit.ly/2MFEDDP> (Consultado en octubre de 2019).
 - Putumayo Travel. El carnaval folclórico de Mocoa. [En línea]: <https://bit.ly/2P9yrFJ> (Consultado en octubre de 2019).
 - Putumayo Travel. Gastronomía. [En línea]: <https://bit.ly/2pSsxyw> (Consultado en septiembre de 2019).
 - Revista Semana. (Abril 28 de 2018). Inversión. El turismo enciende Motores. [En línea]: <https://bit.ly/2JFpAWl> (Consultado en junio de 2019).
 - Rioselva Viajes y Turismo. Dormir en la selva 4 noches y 5 días. [En línea]: <https://bit.ly/33u6HzR> (Consultado en Octubre de 2019).
 - Ruiz O. José I. (2019). Metodología de la Investigación Cualitativa. Cuarta Edición. Julio 2019. Pág. 168, 193.

- Salinas C. Eduardo, La O. O. José A. (2006). Turismo y Sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba. Cuadernos de turismo, n° 17, (2006); pp201-221.
- Samawe Caminantes de la selva. Centro ecoturístico y recreacional. [En línea]: <https://www.facebook.com/vivesamawe/> (Consultado en Octubre de 2019).
- Sanagustín Fons, et al. Análisis, Diagnóstico y Propuestas de mejora del Turismo en Aragón: del Turismo como Riesgo a la oportunidad de un Turismo Sostenible. Cámaras Aragón. (Consultado el 20 enero de 2019).
- Santana Moncayo César. (2019). “Breves aportaciones conceptuales sobre inventarios turísticos en América Latina y Ecuador”, Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 26 (junio, 2019). [En línea]: <https://www.eumed.net/rev/turydes/26/inventarios-turisticos.html>.
- Serrano Amado, Ana M. Cazares, Ilia. (2019). La sostenibilidad factor determinante para el turismo en Colombia. Revista Espacios, Vol. 40, n° 13, año 2019. Pág. 12.
- Toda Colombia. (2019). Población departamento del Putumayo. Febrero 21 del 2019. [En línea]: <https://bit.ly/32y6dYZ>
- Turismo sostenible favorece conservación del bioma amazónico, según expertos: COLOMBIA TURISMO. (2018). EFE News Service; Madrid, 19 June 2018, [En línea]: <https://bit.ly/2K3z2Fz>
- Valdés Correa Beatriz. (Febrero 20 de 2018). Murales en memoria de las mujeres que resistieron en Putumayo. El Espectador. [En línea]: <https://bit.ly/2MQuzqc> (Consultado en octubre de 2019).
- Viegas, Diego R., and Néstor Berlanda. (2012). Ayahuasca, medicina del alma, Editorial Biblos, 2012. ProQuest Ebook Central. [En línea]: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/unalbogsp/detail.action?docID=3217868>. (Consultado el 27 de octubre de 2019).
- Yimmy Tours. (Mayo 27 de 2015). Paquete turístico reserva natural fin del mundo Putumayo. [En línea]: <https://bit.ly/34MdxkF> (Consultado en octubre de 2019).

ANEXOS